Étude sur la valorisation des logiciels de gestion de références bibliographiques (LGRB) dans le milieu des bibliothèques universitaires romandes, et sur les avantages et limites du plug-in Zotero.

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par : **Robin MASUR**

Conseiller pédagogique au travail de Bachelor :

Alexandre BODER

Carouge (GE), 10 juillet 2009

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information et documentation

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de spécialiste en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seul(e) le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Jongny, le 10 juillet 2009

Robin Masur

Remerciements

C'est une platitude, mais jamais un travail ne se réalise *ex nihilo*. J'aimerais donc remercier tout particulièrement chacune et chacun des spécialistes ID que j'ai interrogés, et qui ont répondu à mes multiples sollicitations par une très généreuse disponibilité. J'aimerais également adresser de très vifs remerciements à la direction de la Fédération des facultés de théologie de Genève, Lausanne et Neuchâtel qui a accepté de diffuser le questionnaire électronique que j'avais préparé à leur intention par l'intermédiaire de sa secrétaire. Ma reconnaissance va également en particulier au conseiller pédagogique de ce travail, M. Alexandre Boder, pour sa souplesse, et pour son soutien, lors de mes difficultés lors de la définition initiale du cadre de ce travail de Bachelor, et tout au long de mes interrogations.

Un mot tout particulier pour les codeuses-interprètes en LPC (langage parlé complété) qui sont venues me retranscrire chacun des cours de la HEG durant ces 3 ans à Carouge, et qui ont toujours été d'une disponibilité incroyable.

A ma famille, qui m'a toujours soutenu,

Et surtout…à Delphine, la plus patiente de toutes les moitiés, et la lumière de ma vie

Résumé

Ce travail s'intéresse aux logiciels de gestion de références bibliographiques (LGRB). Il ne s'intéresse pas à savoir quelles sont les performances techniques de ces derniers, mais s'attache à comprendre comment ces outils, qui soutiennent typiquement le travail des chercheurs dans les milieux académiques, sont valorisés dans les bibliothèques universitaires de Suisse romande. Un intérêt particulier a été accordé au plug-in de Firefox, Zotero, qui représente une solution libre de plus en plus utilisée.

Trois volets ont été sélectionnés : d'abord, une analyse sommaire de la présence des LGRB dans les sites web des bibliothèques universitaires de Suisse romande. Ensuite, des entretiens ont été menés avec des responsables de la formation provenant de chacune de ces bibliothèques, afin de mieux comprendre comment la thématique des LGRB y est traitée. Pour terminer, un questionnaire a été conçu pour comprendre comment le public universitaire se positionne par rapport à ces outils.

Un chapitre séparé a été consacré à l'utilisation de Zotero, pour mettre en évidence ses avantages et désavantages dans le cadre de la collecte d'une bibliographie sur un sujet déterminé.

En conclusion, il est mis en évidence que les bibliothèques s'emparent progressivement de cette nouvelle thématique que représentent les LGRB, que le public universitaire les connaît encore largement mal, que les outils libres peinent encore à se faire une place parmi la palette des formations proposées aux usagers, et surtout qu'il s'agit d'un sujet qui prendra encore plus d'importance dans un futur proche.

Table des matières

Liste des figures

1. Quelques généralités sur les logiciels bibliographiques

1.1 Remarque liminaire

Dans le travail ci-joint, je ferai référence à de nombreux outils électroniques sans expliciter systématiquement quels sont leurs fonctionnalités. Je supposerai de la part du lecteur qu'il en aura une connaissance générale – qui équivaut par ailleurs à la mienne. Il n'était naturellement pas possible de ma part de tester l'ensemble des LGRB qui ont été cités, en particulier les outils propriétaires ; ce n'était d'ailleurs pas l'objectif de ce travail, qui ne consiste pas en l'évaluation des outils à disposition (avec l'exception particulière de Zotero), mais en la compréhension de la manière dont ils sont valorisés dans les bibliothèques des universités de Suisse romande. Néanmoins, je signale que j'ai testé et manipulé en particulier les outils suivant (par ordre alphabétique) : Biblioexpress, Citavi, Endnote, Refworks, Wikindx et Zotero.

1.2 Une petite introduction aux références bibliographiques

Quoi de plus statique qu'une bibliographie ? Que vient faire ce que l'on appelle (un peu trop facilement, peut-être) le web 2.0 dans un domaine qui semble relégué au rang des curiosités vétustes ? Cependant, encore aujourd'hui, les articles scientifiques prétendant à un standard académique ont nécessairement besoin de se référer à des textes publiés antérieurement. Avec l'explosion croissante de la production scientifique (le fameux « publish or perish »[1]), cela fait longtemps que l'intérêt d'employer des outils automatisés se fait de manière de plus en plus impérieuse. Et ce, d'autant plus que, comme pour n'importe quelle tâche ayant une composante répétitive, la construction manuelle d'une bibliographie est source d'erreurs, et est surtout terriblement chronophage.

Rappelons en outre que, durant une très longue période, la seule manière d'accéder à des ressources organisées était de passer à travers une interface physiquement structurée : le plus souvent il s'agissait d'un index de ces ressources classées chronologiquement, thématiquement, géographiquement, avec parfois un sous-classement (généralement alphabétique ou chronologique). Dans ce cadre, la référence bibliographique participe à ce travail d'organisation des ressources, notamment par son aspect essentiel qui est celui de la désambigüisation : il s'agit de pouvoir isoler un document sans le confondre avec aucun autre.

[1] Malicieusement, l'on pourrait même hésiter, l'espace d'un instant, et remplacer la conjonction par un *and* qui correspondrait même mieux à la situation réelle! Cf. par exemple (Casati, Giunchiglia, et Marchese 2007) qui ont publié un article stimulant intitulé *Publish and perish: why the current publication and review model is killing research and wasting your money*, et mettant fortement en cause le système actuel de publication scientifique.

Ainsi, les quatre éléments minimaux d'une bibliographie seront presque toujours les suivants : l'auteur du document, le titre attribué au document, la date (généralement de publication), et parfois l'éditeur. Étant bien entendu évident que la *référence bibliographique* sera en principe moins complète qu'une *notice bibliographique*, cf. la définition qui en est donnée par le *Vocabulaire de la documentation* (Anon. 2005a, 209).

La description donnée ci-dessus fonctionne sans accrocs majeurs avec les ressources documentaires traditionnelles. J'entends par là les imprimés, spécialement les monographies. Cependant, ce secteur des sciences de l'information (ou de la *Library Science*), presque toujours perçu comme étant terne et aride, se retrouve confronté à l'explosion des ressources d'information, à la multiplication des supports.

En effet, suivant la thématique recherchée en milieu académique, une bibliographie ne contiendra pas seulement des livres ou des articles de revues scientifiques (provenant d'ailleurs de ressources différentes : catalogues de bibliothèques universitaires, bases de données bibliographiques souscrites par ces mêmes bibliothèques universitaires, *repositories* d'articles disponibles dans des archives ouvertes, bases de données spécialisées, et ainsi de suite), mais également des sites web, des blogs tenus par des professionnels actifs dans leurs champs respectifs, ou des documents disponibles uniquement en ligne.

Dans ce contexte, l'interrogation que je me propose de développer porte spécifiquement sur les outils électroniques qui sont actuellement à disposition – en réponse à cette explosion documentaire – afin de gérer rapidement et efficacement des références à ces multiples formes dans lesquelles sont contenues des informations intéressant une personne du milieu académique.

Mais, au fait, comment se nomment ces outils ?

1.3 Entre bibliographic software et LGRB : discussion sur la terminologie employée

Il est donc essentiel de préciser le vocabulaire employé. Pour ne plus devoir y revenir par la suite : j'utiliserai systématiquement l'expression suivante : **Logiciel de gestion de références bibliographiques**[2], désormais abrégée dans la suite de ce document sous l'acronyme de LGRB ;

[2] Le terme de LGRB est notamment employé par C. Zweifel, cf. (Zweifel 2008)

- logiciel, parce qu'il s'agit forcément d'un outil électronique. Encore que cette appellation peut être imprécise, la « famille » des LGRB étant assez variée, ce que nous verrons par la suite.

- gestion, puisqu'il s'agit de sélectionner, organiser, classer, retrouver (et éliminer).

- référence bibliographique, parce qu'il ne s'agit pas prioritairement d'accéder au texte intégral mais bien de pouvoir utiliser et réutiliser la description de la ressource dont il est question. Le but est double : à la fois constituer une base de données bibliographique et en même temps constituer une aide au formatage des citations. En ce sens, je me rallie à la définition qui est faite par le spécialiste italien de la question, Francesco Dell'Orso : « ***Bibliography management software*** *(BMS) is a group of programs designed to help users in compiling bibliographies and managing textual bibliographic records in one or more databases* (Dell'Orso 2009)»

Une bonne définition, en français, est fournie dans un document mis à disposition par URFIST (Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique) de Strasbourg :

> *« Les logiciels de gestion bibliographiques sont des outils spécialisés permettant de gérer des fichiers de références bibliographiques issus du travail de recherche, dans le cadre d'une base de données (base de références). [Ils] permettent l'intégration des références depuis une publication scientifique. Ils permettent de créer une bibliographie en la générant conformément aux normes de présentation des différentes revues scientifiques. »* (Vivares 2008)

Cela permet de glisser sur le listage des fonctionnalités essentielles qui constitueraient un LGRB. Je propose d'y inclure les éléments suivants, qui ont été isolés à partir de ceux qui étaient le plus souvent énumérés dans les documentations de bibliothèques présentant des LGRB (comme celle qui est mise à disposition par l'ENSSIB (Anon. 2008a) ou l'URFIST de Strasbourg citée ci-dessus), et également à partir de ma propre expérience personnelle en la matière.

Fonctionnalités essentielles d'un LGRB :

- **Création** d'une base de données bibliographique personnelle

- **Stockage** des métadonnées de références bibliographiques sélectionnées à la suite d'une recherche documentaire (notamment en facilitant l'importation de notices bibliographiques depuis des catalogues et des bases de données gratuites ou payantes)

- **Gestion** de la base de données (organisation des données, détection de doublets, insertion de métadonnées, de notes personnelles, etc).
- Facilité d'application d'un **format de style** (et pluralité des formats de style à disposition).
- Facilité **d'intégration des citations** dans un document de travail (au travers d'un logiciel de traitement de texte comme Word ou Open Office).
- Facilité de **génération** d'une bibliographie à partir des citations dans un document de travail.
- Facilité de **recherche** des notices dans la base bibliographique (avec ses notions connexes : mots-clés, folksonomie[3])
- (éventuellement) capacité de **partage** des données bibliographiques ainsi rassemblées avec d'autres utilisateurs.

Ce sont des fonctionnalités que l'on retrouve effectivement chez les LGRB les plus populaires (en tous cas les plus cités dans toute la littérature sur le sujet) : Endnote, Zotero, ou encore Refworks.

1.4 Un problème de vocabulaire

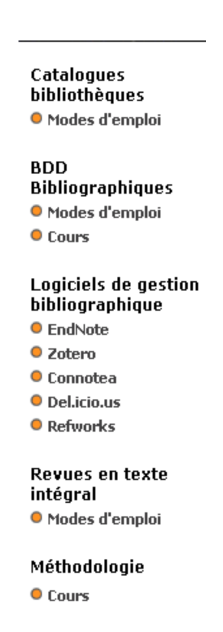
Les termes utilisés par Dell'Orso pour définir son sujet (en effet, il parle de *Bibliography Management Software*) me permettent de souligner une autre problématique : *il n'y a pas de consensus tant pour unifier le vocabulaire employé* (aussi bien en anglais qu'en français) *que pour le contenu dudit vocabulaire*. Afin d'étayer mon propos, j'articule ci-dessous quatre arguments successifs qui me semblent éclairants à ce sujet :

a. La définition d'un logiciel bibliographique peut prêter à confusion.
b. La terminologie officielle liée au monde de l'information documentaire n'est pas homogène
c. Conséquence du point précédent, les variantes pour définir (à peu près) le même objet sont très nombreuses
d. Une absence dans la littérature professionnelle

[3] Nous reviendrons plus loin dans ce travail sur la notion de folksonomie.

a. La définition d'un logiciel bibliographique peut prêter à confusion.

Même un site d'aussi bonne qualité qu'est celui d'Urfist Info de Strasbourg montre apparemment une certaine confusion puisque sous la classification proposée de *logiciels de gestion bibliographique*, on trouve la liste composée des éléments suivants[4] :



Si on voit bien ce qui relie Endnote, Refworks et Zotero (logiciels qui s'occupent de notices bibliographiques à proprement parler), et qui fournissent des fonctionnalités finalement assez similaires ; Connotea et Del.icio.us sont par contre des services plus orienté sur le *bookmarking* (gestion de signets, de ressources électroniques). C'est particulièrement vrai concernant Del.icio.us, qui est un outil très populaire pour ce qui est de la constitution d'une base de données de signets mais qui ne propose pas (sauf erreur) d'intégrer des références dans un traitement de texte ni de générer une bibliographie, ce qui est pourtant une fonctionnalité essentielle pour un logiciel de gestion bibliographique. Le cas de Connotea est plus ambivalent : d'une part, il permet de très bien gérer des références bibliographiques à partir de ressources électroniques (bases de données comme Pubmed, par exemple), et de les exporter vers d'autres LGRB, mais d'autre part, il n'est – sauf erreur – pas orienté pour la récupération de données dans une base de données bibliographique.

Pour être honnête, relevons que le blog commun aux sept Urfist de France, en annonçant la mise à disposition de ces supports de cours, effectue belle et bien la distinction entre *logiciels de gestion bibliographique* et *logiciel de gestion de référence* ; catégorie dans

[4] URFIST DE STRASBOURG. *Ressources* [en ligne]. http://urfist.u-strasbg.fr/ressources.php (consulté le 15.04.2009)

laquelle tombent Connotea et en l'occurrence Del.icio.us (Anon. 2009d). Mais ce fait m'a suffisamment frappé pour que j'estime utile de le mentionner ici, à titre d'illustration.

b. La terminologie officielle liée au monde de l'information documentaire n'est pas homogène

Une autre preuve (si j'ose dire) de l'absence de consensus sur une terminologie consistante afin de désigner ce type d'outils me semble être fournie par les références que constituent les ouvrages de référence (dictionnaires et encyclopédies) liées à l'information documentaire, qui mettent en évidence les termes-clés faisant partie constituante de la profession. Après consultation des principales sources tant francophones qu'anglophones (en se cantonnant aux plus récentes, à savoir celles qui ont été produites au XXIe siècle, ce qui semble logique étant donné que les LGRB ne deviennent réellement populaire que depuis quelques années) et en se limitant à celles qui sont mises à disposition par l'Infothèque de la HEG-GE (Haute école de gestion de Genève), les résultats de cette micro-recherche sont les suivants :

- En français (sur deux références consultées) (Anon. 2008b; Anon. 2005a), je n'ai pas trouvé de termes correspondant à celui de LGRB. Les plus proches seraient *logiciel documentaire* (Anon. 2008b, 158) ou *logiciel de gestion et de recherches documentaires* (Anon. 2005a, 151), mais ces deux termes sont utilisés par ces dictionnaires dans un sens beaucoup plus large, qui se rapproche plutôt du catalogue d'une bibliothèque[5].

- En anglais (sur quatre références consultées) (Bateman 2006; Anon. 2005b; Anon. 2003), seul le Harrod's atteste l'existence du terme de *Reference management software* (Anon. 2005b, 587) , mais les autres références consultées n'évoquent pas cette terminologie ni n'évoquent d'autres variantes.

Naturellement, il n'est pas possible de tirer quelque chose de réellement représentatif à partir d'un si petit échantillon, mais on peut quand même conclure en disant que les LGRB trouvent (pour le moment) difficilement une identité propre parmi les outils qui peuvent être privilégiés dans une bibliothèque, et la tendance est peut-être plus marquée en francophonie qu'en anglophonie.

[5] La définition en est la suivante : « *Logiciel intégré, parfois développé autour d'un SGBD, spécialisé dans la gestion et la recherche d'informations, de documents ou de références de document, et dont les fonctions sont l'acquisition (saisie, import, numérisation), le contrôle automatique des données saisies, la gestion de vocabulaires contrôlés (…) etc.* » (Anon. 2005a, 151).

c. Conséquence du point précédent, les variantes pour définir (à peu près) le même objet sont très nombreuses

Au cours des lectures effectuées tant sur le web, que dans la littérature professionnelle liée à ce sujet, la pluralité des termes employés est très frappante. Ainsi, le site des bibliothèques de l'université de Genève, lui, utilise encore un autre terme : *Logiciels de bibliographies personnelles* (Anon. 2009e). L'adjectif employé ici montre bien qu'il s'agit de logiciels qui aident à construire des bases de données individuelles ; celles qui intéressent un chercheur scientifique, et lui seul. C'est d'ailleurs cette dernière notion qui nous intéresse dans le travail abordé ici.

On retrouve en général, en anglais, l'expression plus souple de **bibliographic software** (Anon. 1995) (ou variante : **bibliographic management software**[6]), qui est moins lourde que celle de LGRB[7]. L'aspect individuel est parfois mis en avant comme dans **personal bibliographic citation management program** (Kessler et Van Ullen). L'expression **citation manager software** est également employée ; celle-ci met évidemment plus l'accent sur la réutilisation des notices pour les citer dans des documents. Citons encore l'expression **Bibliographic management system** (Anon. 2009i), **reference database software, reference manager software** (Anon. 2009g)**,** ou plus simplement celle de **reference manager** (qui est par ailleurs également le nom d'un LGRB spécifique). En guise d'addendum, pour définir Zotero, l'expression de **bibliographic management tool** (Lucas 2008) a parfois été utilisée, ce qui montre bien que ce dernier LGRB est plus perçu comme un outil que véritablement comme un logiciel[8]…Bref, tenons-nous en là, pour ce qui est de l'inventaire de ces variantes, qui n'est certainement pas exhaustif.

d. Une absence dans la littérature professionnelle

De manière plus surprenante, j'ai été étonné de constater que les ressources qui m'ont permis de constituer le corpus de ce TB n'étaient finalement pas très nombreuses, en particulier dans le cas des articles scientifiques publiés dans le domaine de l'information documentaire. Pour l'illustrer, voici l'état actuel des résultats que l'on peut obtenir en

[6] Cette dernière expression est notamment utilisée par le spécialiste italien Francesco Dell'Orso, dans son site consacré aux LGRB les plus importants, cf. (Dell'Orso 2009)

[7] Cette dernière expression ayant pour seul avantage d'éviter une trop grande anglicisation du vocabulaire propre au spécialiste en information documentaire. C'est évidemment une bataille perdue d'avance, mais se plonger dans une dispute idéologique et linguistique n'est pas le but de ce TB.

[8] Nous en rediscuterons lors de la dernière partie de ce travail consacrée à Zotero.

effectuant des recherches simples concernant Zotero[9] sur les bases de données essentielles et complémentaires liées à l'Information documentaire (et disponibles via l'Infothèque de la HEG) :

Emerald Insight Management Xtra	10 résultats allant de 2007 à 2009, très peu pertinents par ailleurs.
Francis	Très peu de résultats pertinents concernant les articles spécifiquement consacré aux LGRB (et quasiment rien sur Zotero), qui se comptent sur les doigts d'une main…et sont en espagnol ou en italien.
LISA	8 résultats, dont certains sont à cataloguer comme étant des "billets" sans que ce soient des articles à valeur scientifique.
LISTA	16 résultats, avec une remarque identique par rapport à LISA
Science Direct	5 résultats pour Zotero, dont la grande majorité se constitue de simples revues critiques de quelques lignes. La situation pour Endnote est par ailleurs similaire (mais avec une centaine de résultats).
ISI Web of Knowledge	6 résultats pour Zotero. Même remarques que pour Science Direct

1 Tableau des bases de données consultées

Cette liste est très sommaire et non exhaustive, mais elle permet de rendre compte d'un problème dans la littérature consacrée aux LGRB : la plupart des articles sont en fait des revues critiques par rapport à une nouvelle version d'un logiciel, ou compare deux (ou plusieurs) logiciels entre eux. Ce sont en effet des contenus qui, d'une part, ne contiennent pas de réflexion sur les LGRB par rapport aux bibliothèques, et d'autre part sont extrêmement périssables au niveau de la qualité et du contenu de l'information.

En outre, il faut relever que plusieurs articles pertinents retrouvés n'étaient pas disponibles en texte intégral (par exemple, aucune bibliothèque à Genève ne possède ni ne met à disposition électroniquement le *Journal of East Asian Libraries* (ce qui est, somme tout, assez logique) ou l'étaient uniquement en espagnol ou en italien. Une petite liste en est donnée de façon séparée de la bibliographie, à la fin de ce travail.

Cette constatation à propos de la littérature sur le sujet, concernant la formation des usagers aux LGRB dans le contexte des bibliothèques n'est pas de mon propre fait mais est partagée par W. Abbott, dans un article qui date déjà d'il y a 3 ans, mais dont on peut toujours approuver la remarque suivante :

[9] Bien entendu, j'ai effectué bien d'autres recherches avec d'autres mots-clés, mais celui concernant Zotero me parait particulièrement exemplaire (ce d'autant plus qu'il s'agit d'un outil qui existe depuis 2006, déjà).

> « *The literature review revealed a plethora of articles about the technical aspects of EndNote including reviews of news versions of the software but relatively few articles on support and teaching EndNote* (Abbott, Wendy A. 2006, 63)*.* »

C'est pour cette raison que j'ai été contraint de recourir régulièrement aux ressources que constituaient pour moi les blogs des spécialistes ID, ou bien aux articles électroniques mis à dispositions sur des archives ouvertes lorsqu'ils étaient disponibles.

1.5 Rapide esquisse typologique sur les LGRB existants

Cette discussion sur la terminologie a jusqu'ici manqué singulièrement de consistance. Quels sont les outils LGRB qui existent effectivement, et peut-on les classer en différentes sous-catégories ? Nous n'allons pas nous lancer dans une revue exhaustive, le nombre des LGRB libres ou propriétaires étant excessivement important. Ainsi, une thèse rédigée en 2007 se consacre à étudier 18 outils propriétaires et 67 outils open source / freeware, ce qui nous fait environ 85 LGRB (Thummala 2007, 5). On constate rapidement que le marché est dominé par des produits de Thomson Reuters : Endnote au premier chef, mais également Reference manager (également connu sous la forme apocopée de Refman) et Procite. D'autres outils sont également assez souvent mentionnés, Refworks et Zotero. Sans effectuer une grille ferme, je proposerai ci-dessous des sous-catégories permettant de distinguer grosso modo les LGRB entre eux.

Première sous-catégorie : Comme tout autre développement logiciel, un LGRB ne pourra être que soit *propriétaire* (avec bien évidemment toute une gamme de déclinaisons freeware/shareware[10] : possibilité d'une utilisation limitée au niveau des capacités de la mémoire, comme c'est le cas pour Citavi – ou limitation au niveau du nombre de jours d'essais, comme c'est le cas pour Endnote) ou *libre*. Pour ces derniers, de très nombreuses solutions existent, mais qui doivent naturellement être prise avec quelques précautions : un grand nombre de projets de développement de LGRB libres courent le risque inhérent d'être abandonnés en cours de route (Cervone, 2003).

Cela dit, une nuance doit être indiquée : un logiciel peut très bien être en même temps sous licence propriétaire et être d'utilisation libre (dans le sens de non payante), ainsi Mendeley.

Deuxième sous-catégorie : Un LGRB peut être proposé soit en *local* (le logiciel est installé sur le poste propre à l'utilisateur), ou bien il peut s'agir d'un service en *ligne* (*web-based* /

[10] Une définition pour le terme de freeware serait la suivante : *logiciel propriétaire gratuit, on ne le paie pas, mais on ne peut pas accéder au code source, ni le modifier*. Pour le shareware, ce serait : *logiciel propriétaire disponible gratuitement, soit à l'essai durant un certain temps (après quoi l'utilisateur doit le payer), soit sans conditions mais avec des fonctions limitées*. Cf. (Noisette 2006, 10)

centrally-hosted website en anglais), ce qui est le cas pour *Refworks*. Cependant, cette vision un peu manichéenne est rebattue par des outils comme Zotero qui permettent à la fois d'avoir des données en local ou sur le serveur qui est mis à disposition des utilisateurs (puisqu'il est possible de synchroniser les données locales avec les données sur le serveur de Zotero)[11].

Troisième sous-catégorie : Un LGRB peut se décliner sur un ou plusieurs systèmes d'exploitation (Windows, Mac, Linux). Sauf, bien sûr, dans le cas des solutions entièrement en ligne comme Refworks, justement.

Certains LGRB sont spécifiquement dédiés pour un seul système d'exploitation. C'est le cas de BibDesk, Bookends et Papers pour les Mac OS X (Anon. 2009g).

1.6 Fonctionnalités critiques d'un LGRB

Dans une famille aussi éclatée que celle des LGRB, il est difficile, sans verser dans la prétention, de désigner d'emblée telle ou telle fonctionnalité comme étant *critique* (c'est-à-dire un élément fondamental, d'après la définition donnée d'un LGRB). Celles qui sont listées ci-dessous sont simplement des propositions (et qui sont – méthodologiquement parlant – nécessairement influencées par mes propres expériences en matière de LGRB), mais qui permettent de donner ainsi une orientation aux LGRB qui soit peut-être un peu plus claire, malgré le danger de fournir une grille de lecture qui soit trop restrictive.

Une première fonctionnalité critique concernerait celle de la capacité du LGRB à importer et exporter des données dans une variété de formats existants. Les formats les plus connus sont **BibTex**[12] et **Refer/BibIX** ou **RIS** (formats propriétaires). Mais il existe également en sus un grand nombre de **XML Schémas** qui remplissent la même fonction, comme celle de la Library of Congress (le MODS, Metadata Object Description Schema), sans compter des structures comme celle du Dublin Core, qui est en fait un **vocabulaire RDF** – Ressource Description Framework – (Weibel 1997).

[11] L'excellent article de C. Zweifel dans la revue RESSI établit une distinction entre un LGRB fonctionnant comme une *base de donnée en full-web* (ce qui veut dire qu'il faut créer une base de donnée installée sur un serveur distant et qui est ensuite accessible via un navigateur) et un LGRB fonctionnant sur la base d'une *architecture hybride* (Zotero, en l'occurrence, mais aussi Bibus) ; Cf. (Zweifel 2008)

[12] Ce qui rend BibTeX un peu particulier par rapport aux autres formats de fichiers, c'est qu'il s'agit en même temps d'une application et d'un format de fichier (dont l'extension est habituellement .bib), qui a été conçu en 1985 déjà par Oren Patashnik et Leslie Lamport. Concernant l'application utilisée, elle est nommée LaTex, laquelle est un système de préparation de documents et qui réutilise les données contenues dans un fichier BibTeX pour appliquer le style de citation défini par l'utilisateur. On voit donc bien qu'avec BibTeX, une très stricte séparation existe entre le contenu et la forme (i.e. le style de citation). BibTeX reste un format standard, véritable pierre angulaire entre un LGRB propriétaire et un libre (celui-ci permettant normalement l'export en BibTeX en plus d'autres formats nativement propriétaires comme RIS). Et ce, d'autant plus que son code source est très stable (Fenn 2006, 4).

A noter que le fait qu'il y ait plusieurs standards pour structurer les données d'une notice bibliographique est en soi un problème. La conversion de données d'un standard à l'autre peut aboutir à une perte de données irréversible[13].

Un facteur sérieusement limitatif peut être le fait qu'un LGRB ne peut pas forcément exporter les mêmes formats qu'il n'en est capable d'importer (ce qui est le cas de Wikindx, par exemple qui peut seulement importer des données formatées en BibTeX et Endnote mais propose un format d'export plus riche, avec RIS ou RTF en plus de BibTeX et Endnote[14]).

Il est d'ailleurs intéressant de noter que, si l'on étudie la capacité à exporter des formats de BibTeX, selon les tables de comparaisons effectuées dans un article très approfondi sur Wikipedia (english) sur le sujet des LGRB (Anon. 2009g) ; on constate que ce sont deux logiciels propriétaires qui sont les seuls à être incapables à exporter une référence en BibTeX (Procite et Scholar's Aid). C'est encore plus flagrant au niveau de l'incapacité à importer un fichier BibTeX qui est quasiment toujours le fait de logiciels propriétaires (dans ce cas ci, il s'agit des LGRB suivants : 2collab, Endnote (!), Procite et Scholar's Aid). Pour mieux s'en rendre compte, on peut consulter le tableau synthétique que je propose ci-dessous. Qu'en conclure ? Certes, ce serait un peu hâtif, mais l'on voit en tous cas une certaine résistance des outils propriétaires les plus importants de Thomson Reuters – à savoir Endnote et Procite - à ouvrir leurs données à travers une passerelle standardisée comme peut l'être BibTeX.

Ces observations ont été corroborées d'une part par la base de données Eclore (Anon. 2009h) et par la thèse de M. Thummala (Thummala, 2007).

Nom du logiciel	**Licence Propriétaire/libre**	**Exportation de BibTeX**	**Importation de BibTeX**
2collab	Propriétaire	Oui	Non
Aigaon	GPL	Oui	Oui
Bebop	BSD	Oui	Oui
BibCiter	GPL	Oui	Oui
BibDesk	BSD	Oui	Oui
Biblioscape	Propriétaire	Oui	Oui
BibSonomy	Propriétaire	Oui	Oui
Bibus	GPL	Oui	Oui
Bookends	Propriétaire	Oui	Oui
CiteULike	Propriétaire	Oui	Oui
Connotea	GPL	Oui	Oui
EndNote	Propriétaire	Oui	Non
I, Librarian	GPL	Oui	Non
JabRef	GPL	Oui	Oui

[13] Cf. une fine remarque dans l'article de (Thummala 2007, 7)
[14] Remarque effectuée sur la base de la version 3.82 de Wikindx.

Nom du logiciel	Licence Propriétaire/libre	Exportation de BibTeX	Importation de BibTeX
Jumper 2.0	GPL	Oui	Oui
Mendeley	Propriétaire	Oui	Oui
Papers	Propriétaire	Oui	Oui
Procite	Propriétaire	Non	Non
Pybliographer	GPL	Oui	Oui
Refbase	GPL	Oui	Oui
RefDB	GPL	Oui	Oui
Reference Manager	Propriétaire	Oui	Oui
Refworks	Propriétaire	Oui	Oui
Scholar's Aid	Propriétaire	Non	Non
Sente	Propriétaire	Oui	Oui
Wikindx	GPL	Oui	Oui
Zotero	ECL	Oui	Oui

2 Comparaison synthétique entre LGRB

Remarque :

GPL = General Public License
BSD = Berkeley Software Distribution (Unix-like)
ECL = Educational Community License

Ces trois appellations renvoient à des variantes d'utilisation de logiciels libres, mais qui n'ont qu'un impact mineur dans la problématique qui nous occupe ici, et nous ne nous attacherons pas à détailler ces différences.

Une seconde fonctionnalité critique concerne la pluralité des styles de citation mises à disposition. Il est bien connu qu'à ce propos, Endnote met à disposition plus de 3'000 styles, mais qui sont généralement tous orientés dans le monde anglophone (Feldstein 2008; GF 2007). Cependant, sur ce plan il n'est pas possible d'effectuer une réelle différenciation entre libres et propriétaires.

Une troisième fonctionnalité critique porte sur la capacité à intégrer *facilement* une citation dans un traitement de texte durant la rédaction d'un document – une fonctionnalité qui serait donc du type *Cite and Write* (et fermement orientée vers *l'end-user* – l'utilisateur final) ; et que ce soit en utilisant Word ou Open Office. A ce niveau, les logiciels propriétaires payants semblent plus facilement proposer ce type de fonctionnalités, puisque seulement trois outils non payants (Bibus, Mendeley, Zotero) le proposent contre une dizaine d'outils propriétaires (Anon. 2009g).

Si l'on reconnaît un tel aspect « critique » à ces critères, particulièrement au troisième (qui a des implications pratiques immédiates) cela impliquerait par voie de conséquences que des outils comme *Connotea* (qui peut exporter des données mais qui ne peut pas assister aisément à leur intégration dans Word, excepté au travers d'une manœuvre assez

complexe[15] (Stew 2007)) ou *Wikindx* (qui gère très bien les références bibliographique, leur import et leur export, et qui permet même de générer une bibliographie dans un document word, mais qui n'intègre que difficilement des citations dans un texte en cours de rédaction[16]) ne puissent pas être réellement considéré comme des LGRB à proprement parler. Une telle affirmation est contestable, bien sûr, mais elle permet de mettre en évidence quelles sont les fonctionnalités les plus attendues dans l'emploi d'un LGRB.

D'autres fonctionnalités ont été mises en évidence dans des comparaisons de LGRB, mais qui concernent des points que l'on peut considérer comme mineurs. Ainsi, l'article de Wikipedia, évoqué à maintes reprises, s'attache à la compatibilité avec des bases de données scientifiques (ArXiv, CiteSeer, PubMed), et la capacité à offrir un service de type web.

Mais il ne s'agit pas – à proprement parler – de critères ayant un caractère constitutif pour l'identité d'un LGRB.

1.7 Un coup d'œil dans le rétroviseur de l'histoire

Étant donné qu'il s'agit d'outils électroniques, on pourrait supposer que cette problématique serait assez neuve dans le milieu des bibliothèques, mais ce n'est pas le cas, et de loin. Il suffit de consulter une base de donnée comme celle de LISTA pour se rendre compte que des articles dans le domaine des sciences de l'information sur le sujet de la gestion des références bibliographiques remontent au moins jusqu'en mars 1983 (Naumer 1983).

Un livre intéressant, quoiqu'également antédiluvien, est le collectif édité par Terry Hanson : *Bibliographic Software and the Electronic Library*, en 1995. Il nous permet de nous rendre en particulier compte que :

- Des outils du type *bibliographic software* existeraient depuis 1983 – ce qui est confirmé, cf. ci-dessus ! - , mais son usage se serait répandu autour de 1993, grâce à la démocratisation d'outils électroniques ; le PC était exemplaire de ce point de vue (Hanson 1995, 5).
- Alors qu'Internet était encore dans ses premiers balbutiements, à la veille de sa démocratisation massive dans le grand public, on pensait que les chercheurs

[15] Il s'agit d'exporter les données de Connotea dans un fichier XML et de les insérer dans Word 2007, mais la manœuvre reste peu conviviale.
[16] Pour ce jugement sévère concernant l'intégration dans Word, je me réfère notamment aux commentaires du projet-plume : http://www.projet-plume.org/fr/fiche/wikindx

puiseraient directement leurs sources dans des bases de données contenues dans des CD-ROM :

> « *The increased availability of end-user oriented bibliographic databases principally on CD-ROM. The latter has revolutionised access to bibliographic information in favour of 'end users'. Downloading references from theses sources and importing them into the personal database is a logical next step* (Hanson 1995, 5). »

Au-delà de la simple anecdote, ce qui m'intéresse le plus dans cette monographie – naturellement dépassée – c'est le fait que la conviction y était déjà présente que les bibliothèques devaient être présentes sur ce terrain, et qu'elles devaient contribuer à la promotion des outils de type LGRB. Dès lors, on peut se demander si, quatorze ans après la sortie de ce livre, un tournant dans le domaine des ressources technologiques n'a pas été (partiellement ?) manqué par les bibliothèques. Et c'est ce qui constitue le sujet de mon travail.

1.8 Énonciation de la problématique et de la structure du travail

Maintenant, j'aimerais souligner que, dans ce travail, *il ne s'agit pas de refaire ce qui a déjà été fait*. Plusieurs travaux ont déjà été effectués (Dell'Orso 2009; Thummala 2007; Anon. 2009g) ou sont en cours pour évaluer différents logiciels bibliographiques (Anon. 2009h) [17]. Il existe également des articles qui comparent les performances des LGRB entre eux[18], mais nous n'irons pas non plus dans cette voie.

La problématique de fond que je voudrais aborder s'énonce comme suit :

> *Comment sont valorisés les logiciels de gestion de références bibliographiques dans le milieu des bibliothèques universitaires romandes ? Et, parmi eux, quel est l'intérêt de l'utilisation du LGRB particulier qu'est Zotero ? Quels sont ses avantages et défauts ?*

Je voudrais donc m'interroger ici à la fois sur des *pratiques* et à la question de la formation des usagers en milieu académique. Ce sont deux aspects qui se répondent comme en miroir (en fait, pas exactement ; on pourrait plutôt parler de miroir déformants, puisqu'il existe

---

[17] Il s'agit ici du projet ECLORE vient d'aboutir, en date du 19 juin 2009, et qui met dès maintenant à disposition une base de données fournissant les résultats de tests effectués sur 20 LGRB (10 propriétaires, 10 libres), qui sont donc accessible à tous.

[18] Ainsi un article comparait Endnote avec des logiciels offrant des performances plus simples comme EasyBib et NoodleBib. Ce type de travail et ses conclusions (les LGRB sont intéressant à utiliser pour les étudiants, mais ne sont pas exempt d'erreurs, et ne dispensent pas les enseignants à former leurs étudiants afin de savoir bien citer une référence) sont effectivement intéressantes (Kessler 2005).

probablement, inévitablement, un hiatus entre ce que font les acteurs du milieu universitaire et ce que proposent / peuvent proposer les professionnels de l'information que sont les bibliothécaires). C'est pour cela que je désire, dans ce travail, avoir une approche fonctionnant comme un triptyque : en premier lieu, je m'interrogerai sur la visibilité des LGRB sur les sites web propre aux bibliothèques. Ensuite, j'aimerais pouvoir questionner les bibliothécaires en charge de la formation des usagers dans les bibliothèques universitaires de Suisse romandes et comprendre comment ils se positionnent par rapport aux LGRB, et troisièmement, je souhaite lancer une enquête, via un questionnaire, afin de savoir si la population académique connaît et utilise ce type d'outils.

Cette approche sera ensuite complétée par un regard particulier sur Zotero, où je profiterai de la thématique d'un mandat (qui n'a finalement pas été retenu pour réaliser ce TB) qui voulait rassembler une documentation spécifique par rapport à un sujet extrêmement pointu. J'utiliserai Zotero pour collecter les références pertinentes au travers de plusieurs sources d'informations et en tirerai un bilan (forcément provisoire) sur les qualités et les limitations inhérentes à cet outil dans ce type d'exercice.

Pour synthétiser, mon approche sera donc en deux temps : d'abord un regard, qui se veut global, sur la valorisation des LGRB dans les bibliothèques universitaires de Suisse romande, et ensuite un regard particulier sur l'outil libre que représente Zotero (qui est parfois mis en avant, parce qu'il s'agit d'un outil gratuit et d'une certaine efficacité, mais qui bénéficie peut-être aussi d'un certain effet de mode), pour tenter de cerner ses avantages et ses limitations.

Cela dit, nous pouvons commencer.

2. Présence des LGRB dans le milieu académique et des bibliothèques en Suisse romande

Comme cela a été annoncé, cette section se divise en trois grandes parties :

a. Visibilité des LGBR sur les sites web des bibliothèques universitaires de Suisse romandes.

b. Entretiens avec les responsables de la formation des usagers dans les bibliothèques universitaires de Suisse romande.

c. Enquête auprès d'un public académique

2.1 Visibilité sur le site web officiel des bibliothèques universitaires

Concernant l'implication des bibliothèques cantonales universitaire – ou d'établissements analogues spécialisés – de Suisse romande (à savoir : celles de GE, VD, FR, NE) dans la promotion ou non de logiciels bibliographiques libres, chacune d'entre elle suit sa propre politique. Il m'a donc semblé intéressant de rechercher et montrer en quoi elles promeuvent ou non ces outils (cela dit, sans volonté de les juger, comme s'il s'agissait de dire que l'une serait meilleure/moins bonne qu'une autre. Il s'agit seulement d'observer leurs choix respectifs en la matière), à travers leur visibilité sur le web[19]

Ci-dessous, j'expose les principaux éléments qui ont guidé mon approche méthodologique, dont on peut consulter les résultats dans **l'annexe no 1**.

2.1.1 Choix des sites

Seules des bibliothèques de Suisse romande ayant une mission universitaire (étant reliées à une faculté) ont été retenues. Par scrupule, les sites des bibliothèques faisant partie de l'ensemble des HES-SO ont également été contrôlés, mais les résultats ne sont pas éclairants, puisqu'aucun LGRB n'a été détecté sur leurs pages (cf. **annexe no 2**).

Critères

A. LGRB mentionnés sur le site web

B. Description du parcours nécessaire pour accéder à la page traitant des LGRB.

C. Nombre de clics pour accéder à la page traitant des LGRB (réponse en format nombre)

---

[19] Ces observations ont été effectuées dès le 26.02.2009 et ont été contrôlées le 30.06.2009

D. Le parcours est-il logique ? (réponse en texte libre). *Remarque : il s'agit évidemment d'un jugement qui reste totalement sujet à caution, et qui n'est en général que peu significatif. Cependant dans certains cas isolés, il permet de mettre en évidence d'éventuelles pierres d'achoppement, notamment lorsque l'on est contraint de recourir au moteur de recherche interne mis à disposition sur le site web de l'institution.*

E. Faut-il recourir au moteur de recherche interne au site web pour obtenir l'information souhaitée sur les LGRB ? *Remarque : En lien avec ce qui précède, c'est un bon indicateur, lorsqu'un parcours présente des difficultés pour accéder à une information concernant des LGRB, pour juger de la logique ou non de leur organisation. Étant donné la complexité du service (tant par son vocabulaire que par le choix des outils à disposition), il semble tout à fait logique que les informations à disposition sur les sites des bibliothèques universitaires de Suisse romande ne soient en fait accessibles qu'aux personnes déjà initiées à ces problématiques. On serait donc ici dans un cercle vicieux : n'ont réellement accès à l'information que les personnes qui en sont déjà détentrices.*

F. Liste des LGRB cités

G. Existence d'une offre (explicite) de formation aux LGRB ?

H. Sous quelle forme ? (à la demande, ou cours préétablis)

I. Existence d'une documentation mise à disposition

J. Contenu de la documentation

K. Remarques

2.1.2 Réserves méthodologiques

Cependant, il est extrêmement important de relever les limites méthodologiques d'une telle approche. Il faut en effet être conscient que :

- Le rôle et la mission qui sont assignés au site web de chacune des universités de Suisse romande peuvent varier fortement d'une institution à l'autre. Il n'est donc tout simplement pas possible de faire des comparaisons en terminant sur une conclusion du type « tel site donne des informations plus complètes que tel autre site ». Inutile de vouloir comparer des pommes et des poires. Et ce, d'autant plus que le statut des bibliothèques peut largement varier d'un canton à l'autre (Genève et Neuchâtel ont

des bibliothèques par faculté, alors que celles de Lausanne et de Fribourg ont une vocation clairement plus centralisante).

- Un site web est, par essence, mouvant. Son rôle et sa mission, au sein de son institution, peuvent (et doivent même) évoluer. Il serait donc intellectuellement peu honnête de dire que la photographie d'un site à un moment X donné puisse refléter une image correcte de l'institution. Et ce, d'autant plus qu'il est possible que certaines institutions recourent à un intranet pour diffuser leurs informations, qui sont dès lors hors de portée d'un utilisateur externe (Gardner, Juricek, et Xu 2008, 18).
- Le fait que je ne m'intéresse qu'aux institutions universitaires ne signifie pas obligatoirement qu'il n'y aurait rien d'analogue dans des institutions proches comme les bibliothèques au sein des Hautes écoles spécialisées (HES). Cette limitation était simplement due à des raisons pratiques (temps et moyens à disposition), et parce que l'objectif était dès lors beaucoup plus clair à définir. Il faut cependant concéder que, après avoir systématiquement consulté l'ensemble des sites web des bibliothèques de toutes les HES-SO, le résultat a été sans équivoque (**cf. annexe no 2**): tout simplement **0 %** des bibliothèques y mentionnent l'existence des LGRB.
- Le sujet qui m'intéresse ici n'est finalement qu'un simple élément parmi l'ensemble des services qui peuvent être offerts dans une bibliothèque, un rouage optionnel, en somme. Le risque, ici, est de produire un « effet de loupe » en exagérant l'importance d'un élément donné à l'intérieur d'une structure complexe (ici : les bibliothèques universitaires et leur choix stratégiques). Il serait donc illusoire de penser que des bibliothèques universitaires y accorderaient autant d'importance qu'il n'en est effectivement le cas dans ce travail.

Cela amène donc à conclure ces remarques (très) limitatives en soulignant qu'un site web d'une bibliothèque universitaire n'a pas forcément un rôle de portail suivant les choix effectués et assumés (ou non) par l'institution[20].

---

[20] Cependant, plusieurs articles insistent sur la nécessité, de la part des bibliothèques, de fournir un site de qualité, qui soit « robuste », comme l'article de Detlor & Lewis l'affirme : « *Robust library Web site. These user-centered Web-based interface not only provide patrons with access to online catalogs, suscribed resources, and other electronic content, but potentially also create virtual environments ….Robust library Web sites can include broadcast search tools, electronic reference services (e.g., Ask A Librarian), personalization features, (e.g., customized home pages, virtual bookshelves), and enriched contend..They can also support virtual communities.* » (Detlor et Lewis 2006, 251). Effectivement, dans une telle description, un soutien à l'utilisation des LGRB aurait toute sa place. Je me réfère également aux articles de (Dempsey 2009; Gardner, Juricek, et Xu 2008; Kuchi 2006; Welch 2005) qui vont dans la même direction.

Et pourtant, il me semble tout de même intéressant de les interroger en se posant simplement la question suivante : *quel discours (ou quel silence) ces bibliothèques tiennent-elles relativement aux logiciels de gestion de références bibliographques ?*

D'une part, le regard porté sur ces sites permettra au moins de pointer, de construire des premières impressions, qui pourront ensuite être confirmées ou infirmées par les entretiens menés avec les bibliothécaires responsable de la formation des usager durant la période de mai-juin 2009.

D'autre part, la réponse à cette question est peut-être moins évidente qu'il n'y paraît à prime abord. J'en veux pour indication une étude extrêmement intéressante qui a été publiée en 2008, et qui analyse de façon détaillée les sites web de bibliothèques de facultés universitaires américaines. Après avoir établi une typologie des contenus existant dans ces sites, elle les classe par ordre de fréquence. Les éléments les plus fréquents sont naturellement le catalogue en ligne, le service de références…et les « *Citation management software* » n'y apparaissent qu'en 19e position et ne sont évoqués que par 27.78% des sites analysés (Gardner, Juricek, et Xu 2008, 20). Bref, on est loin d'un réflexe systématisé de la part des bibliothèques dans ce domaine, même dans un environnement aussi dynamique qu'est celui des bibliothèques académiques américaines.

Nous évoquerons encore une fois ce sujet, lors des résultats des entretiens individuels réalisés avec des spécialistes ID, qui viennent à commenter la fonction du site web dans ce cadre.

2.1.3 Résultats obtenus et commentaires

En se référant à **l'annexe no 1**, on peut immédiatement effectuer les commentaires suivants :

Si l'on ne se réfère qu'aux 24 premiers sites de bibliothèques consultés, (celui de l'EPFL apparaît uniquement en guise d'information supplémentaire), 19 concernent en fait le canton de Genève. Vaud et Fribourg ne sont en fait représentés que par leur BCU respective. Je proposerai donc de suivre les résultats en les distinguant canton par canton.

Par scrupule, une recherche similaire a été effectuée pour les bibliothèques des HES-SO (**annexe no 2**). Comme on pourra le constater, le résultat est on ne peut plus clair : aucune d'entre elles sur les 25 consultées n'évoque les LGRB sur leurs sites respectifs. Toutefois, il faut relever qu'il en existe deux qui fournissent des documents concernant la rédaction de bibliographies. Il s'agit d'une part de l'Infothèque de la HEG (qui est tout de même l'institution qui abrite la seule formation en Information documentaire de Suisse romande), mais aussi,

d'autre part, du centre de documentation de l'EESP (École d'études sociales et pédagogiques), cependant même ces documents n'évoquent pas les LGRB.

L'annexe no 3 contient les captures d'écran des sites des bibliothèques que nous allons passer en revue ci-dessous.

2.1.4 Les bibliothèques universitaires de Genève

La situation genevoise est particulièrement complexe, puisqu'il existe un très grand nombre de bibliothèques individuelles servant la population académique de la ville et du canton de Genève. Pour la liste des bibliothèques, je me suis référé à la page du répertoire des bibliothèques genevoises qui en donne une liste complète et organisée de manière très claire (Anon. 2009c).

Sur les 19 bibliothèques universitaires genevoises (13, si l'on compte toutes les bibliothèques des sections des facultés des lettres comme en formant une seule, comme c'est le cas pour le réseau des bibliothèques des sciences), seul 5 mentionnent explicitement l'existence de LGRB, soit 26.31% des bibliothèques genevoises. Bref, nous sommes dans une situation extrêmement analogue à celle qui est décrite dans l'article de Gardner évoqué à la page précédente. Il s'agit des suivantes :

- Réseau des bibliothèques des sciences (Endnote, Refman)
- Bibliothèque de la faculté de médecine (Endnote, Refman)
- Bibliothèque de la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation (FPSE), (Endnote)
- Bibliothèque de l'ETI (Ecole de traduction et d'interprétation), (Endnote, Zotero)
- Institut de hautes études internationales et du développement (HEID), (Endnote)

Une seule de ces bibliothèques met explicitement en avant Zotero, les autres ne proposant qu'Endnote ou Refman (Reference Manager) dans deux cas. Toutes les formations proposées sur les sites web le sont sur demande.

Concernant la documentation mise à disposition (tutoriaux, information de soutien), seule le Réseau des bibliothèques des sciences[21], et l'ETI[22] en proposent afin de soutenir l'utilisation de ces LGRB auprès des utilisateurs. Les autres bibliothèques proposent des formations sur

[21] Un document powerpoint pour Endnote 11 et un document pdf pour Refman sont mis à disposition, cf. Annexe 1.

[22] Un document pdf consacré à Zotero est mis à disposition, Cf. Annexe 1.

demande (avec comme moyen usuel de contact, l'adresse email de la personne responsable de ce type de formation).

Encore une remarque pour souligner que le chemin logique qui aboutit à l'information concernant les LGRB du site se fait d'une manière tout à fait analogue dans chacune des institutions qui le mentionnent, en passant toujours par ces éléments du menu : service -> formation documentaire. Cela semble naturel, puisqu'une même charte graphique semble bien réunir l'ensemble des bibliothèques universitaires genevoises, à l'exception de l'ETI, qui a une structure un peu particulière.

Il n'est pas possible de clore ce chapitre sur Genève sans évoquer la DIS (Direction de l'Information scientifique) qui a pour rôle de coordonner le RERO[23] genevois entre les différentes bibliothèques, et qui a clairement développé une politique de développement en faveur d'Endnote (Anon. 2009e) qui présente les traits suivants :

- La DIS met en particulier à disposition des fichiers de connexion[24] (un pour le catalogue collectif, et un pour le réseau genevois) ainsi qu'un manuel d'utilisation de ce LGRB ; le choix des versions est assez large puisqu'il s'étend de Endnote 7 à 12.
- Cependant, afin de pouvoir bénéficier pleinement de ces fichiers, il est naturellement nécessaire de disposer au préalable d'une licence de ce logiciel propriétaire. La distribution d'une version d'Endnote dans le cadre des études est gratuite. La Division informatique de Genève indique en sus que l'acquisition d'une version privée d'Endnote doit être payée (actuellement à hauteur de 124.- (DINF 2009)).
- Une restriction, toutefois : la DIS n'a pas pour rôle de former les utilisateurs à l'emploi des LGRB. Ce rôle est donc délégué aux différentes bibliothèques du réseau genevois.

2.1.5 Bibliothèque cantonale universitaire de Lausanne

D'emblée, on remarquera que le chemin pour parvenir aux informations concernant l'utilisation et la documentation des LGRB depuis la page d'accueil de la BCU de Lausanne est complexe : guichets et prestations -> Informations -> FAQ -> Bibliographies -> Gérer des

[23] RERO renvoie au Réseau des bibliothèques de Suisse romande.

[24] Un fichier de connexion recourt au protocole client-serveur de Z39.50 pour importer des références localisées dans des bases de données disponibles à travers le web. C'est le fichier de connexion qui sert d'intermédiaire entre Endnote, qui est un logiciel installé en local sur un poste, et qui lui permet de capturer des données bibliographiques sises dans la base de données interrogée. L'avantage avec un tel fichier, c'est que l'interface de recherche restera la même, quelque soit la base de données qui est interrogée. Cependant la qualité des requêtes dépendra beaucoup de la qualité du fichier de connexion préparé pour l'usager, si ce fichier contient ou non toutes les options de recherches disponibles, et si l'utilisateur peut facilement s'en rendre compte. Cf. l'excellent article de (East 2003).

références bibliographiques. Il n'a pas été possible de trouver directement la page, sans avoir recouru au moteur de recherche interne.

Ce qui est plus surprenant encore, c'est qu'elle ne mentionne pas du tout le fait qu'une formation (certes plus générale) offerte par la BCU existe, et qui y inclut également dans son programme la « gestion de références », ce qui semble bien correspondre aux LGRB (cf. annexe 3).

La BCU mentionne uniquement Endnote, Endnote Web et Zotero, chacun bénéficiant de quelques liens documentant leur utilisation et leurs potentialités. Aucun document (de type pdf, ppt, ou doc) n'est créé spécifiquement par la bibliothèque pour soutenir la prise en main d'un de ces trois LGRB.

A Lausanne, c'est apparemment le centre informatique qui offre les cours les plus structurés : 9 cours sont ainsi offerts durant une année académique ordinaire (septembre à mai), mais ils concernent exclusivement Endnote. Les entretiens seront l'occasion d'affiner et corriger ces premières impressions. Nous développerons d'ailleurs dans ce chapitre suivant, la thématique des relations entre un centre informatique et la bibliothèque, qui sont donc souvent les deux organismes qui peuvent proposer un soutien dans l'apprentissage des LGRB.

2.1.6 Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg

Le site web de la BCU de Fribourg a ceci de particulier qu'elle fournit des informations sur Zotero et Endnote de manière complètement séparée. En outre les chemins permettant d'accéder à ces deux informations ne sont pas très logiquement construits.

a) Ressources > Zotero

Le chapitre consacré à Zotero est classé dans une page générale consacrée à la fois aux bases de données, aux ressources de recherches sur internent et aux plugins (et Zotero est classé sous cette dernière catégorie).

b) Catalogue > Menu complet > RERO > Connection File pour Endnote 9

A noter que dans cette page, on présent en fait le fonctionnement du catalogue collectif, et c'est au bas de la page que l'on évoque l'existence de fichiers de connexion pour Endnote mais sans expliquer clairement de quoi il s'agit.

Dans tous les cas, aucune formation spécifique n'est particulièrement mentionnée (alors qu'elles existent bel et bien, comme nous le verrons par le biais des entretiens).

2.1.7 Bibliothèques universitaires du canton de Neuchâtel

Une procédure similaire a été effectuée concernant les bibliothèques neuchâteloises, qui sont dans une situation d'éclatement tout à fait analogue à celle de Genève (Service de coordination des bibliothèques 2009), mais n'a pas donné les mêmes résultats, étant donné que seul 3 bibliothèques neuchâteloises sur 21 possèdent leur propre *webpage*. Même le service de coordination des bibliothèques rattachées à l'université de Neuchâtel n'évoque pas explicitement les LGRB. Seule la FAQ liée aux bibliothèques évoque l'existence de 3 LGRB : Endnote, Refworks et Zotero (cf. Annexe 3).

Effectivement, pour trouver un service de formation aux LGRB qui soit visible du côté de Neuchâtel, c'est du côté du service informatique qu'il faut chercher : le SITEL (Service informatique et télématique) offre deux cours pour maîtriser Endnote ; le cours de base et le cours avancé. Les deux offres de cours s'étendent à chaque fois sur une journée entière. A noter que le cours lui-même n'est apparemment pas offert par un membre du personnel de l'Université de Neuchâtel mais bien par une personne provenant de *Scientific Solutions*, qui est d'ailleurs un organisme privé qui offre des services de formations de ce type-là.

2.1.8 En conclusion

De manière générale, on voit bien que les sites web ne sont pas assez développés pour que l'on puisse évaluer (ou en tous cas comprendre) correctement quel est la véritable contribution de chaque bibliothèque au développement des LGRB. Il est donc de toute façon nécessaire d'effectuer des entretiens auprès des personnes concernées (cf. chapitre suivant) pour récolter des informations qui ne seraient autrement pas disponibles.

Si l'on voulait tirer hâtivement des constats, ils pourraient être les suivants : ce sont les bibliothèques genevoises qui proposent le plus clairement des formations (qui ont cependant lieu « à la demande ») aux LGRB, et sont les seules à proposer une documentation « faite maison », produite par la bibliothèque, pour faciliter l'utilisation des LGRB. Cela est par contre nettement moins clair à la BCU de Lausanne, et encore moins à Fribourg et Neuchâtel. Les bibliothèques genevoises sont celles qui fournissent le chemin d'accès le plus clair pour accéder à des informations concernant les LGRB. Comme on l'a vu, dans les deux BCU de Lausanne et de Fribourg, il y a des problèmes pour accéder logiquement à l'information désirée.

Concernant la valorisation de Zotero, on voit qu'il est évoqué dans les quatre sites universitaires, mais à des degrés divers, et où chacun fournit des informations spécifiques. A Neuchâtel, une seule ligne, extrêmement lapidaire, lui est consacrée. Fribourg, à travers une présentation présentant synthétiquement ses fonctionnalités, est le seul à proposer

directement un résolveur de lien[25] pour le coupler à l'utilisation de Zotero. La BCU de Lausanne effectue une présentation somme toute assez similaire, mais est la seule à évoquer le fait qu'il peut être intéressant de travailler avec Zotero sur un poste en utilisant la version portable de Firefox sur une clé USB. La bibliothèque de l'ETI, qui est la seule de Genève à évoquer Zotero, est également la seule qui fournit un guide en format pdf[26].

Pour aller un peu plus loin, un article intéressant réfléchissant sur la mission des sites web de bibliothèques académiques, dans lequel ses auteurs analysent une centaine de site webs de bibliothèques de niveau universitaire, des recommandations sont émises afin de développer des sites valorisant beaucoup plus les besoins des utilisateurs et d'offrir plus de services. Parmi ces suggestions, le principe suivant est également émis – et c'est là que cela devient intéressant pour notre propos – : *Support Information Use, Not Just Information Access* :

> *On a less traditional note, library Web sites must provide opportunities for users to work with information and to transform that information into knowledge. As such, the Web site becomes a true learning space or workspace. Robust bibliographic management tools are required to help patrons track, annotate, and reference cited works (eg., EndNote, ProCite, RefWorks)* (Detlor et Lewis 2006, 256).

On voit bien ici que la valorisation des LGRB pourrait faire partie d'une stratégie plus globale encourageant l'utilisateur à « mieux » profiter des outils existants. Contrairement aux apparences fournies par une consultation « naïve » des sites web des bibliothèques universitaires de Suisse romande, cet appel a été entendu. Nous allons laisser immédiatement la parole aux principaux intéressés.

[25] Un résolveur de lien est un outil qui permet d'accéder à des ressources électroniques (que ce soit en texte intégral ou à leur référence bibliographique complète) et qui est étroitement lié au standard OpenURL (décrit sommairement au chapitre 3.1.1. d)).

[26] C'est aussi la seule qui répond à des problèmes pratiques rencontrés par les utilisateurs romands dans l'utilisation de Zotero. Ainsi, lorsque l'on pompe une référence dans RERO à l'aide de Zotero, il y a un problème de casse (tous les mots du titre prennent une majuscule, ce qui est courant en anglais mais pas du tout en français). La solution indiquée dans ce document est de modifier une instruction dans la configuration de Firefox (Sciboz 2008).

2.2 Entretien avec des responsables de la formation des usagers dans les bibliothèques académiques de Suisse romande

2.2.1 Introduction

Après avoir effectué ainsi une première photographie de l'état *apparent* (j'insiste encore une fois là-dessus) de la situation concernant la valorisation des LGRB, je désirais donc pouvoir effectuer une approche elliptique à double foyer. Le premier se constituant par des entretiens effectués auprès des spécialistes ID qui opèrent sur le terrain, et le second étant constitué par l'élaboration et la diffusion d'un questionnaire électronique, qui permettra cette fois-ci de permettre aux utilisateurs de s'exprimer relativement à l'utilisation et la non-utilisation des LGRB[27].

2.2.2. Méthodologie et analyse des entretiens

Afin de mettre en évidence clairement comment se sont construits méthodologiquement les entretiens effectués auprès des bibliothécaires responsables de la formation des usagers, les questions suivantes seront mises en évidence :

1) Sur quoi les entretiens ont-ils exactement portés ?
2) Comment et combien de temps ces entretiens ont-ils duré ?
3) Comment la teneur de ces entretiens a-t-elle été conservée ?
4) Avec qui, ces entretiens ont-ils eu lieu ?
5) Résumé synthétique
6) Problèmes méthodologiques rencontrés

1) Sur quoi les entretiens ont-ils exactement portés ?

Étant donné la problématique choisie, il me semblait indispensable de pouvoir dialoguer avec les bibliothécaires en charge de la formation des usagers en milieu académique afin de recueillir des informations concernant en particulier les points suivants :

a. Avoir un écho du regard professionnel des bibliothécaires relativement au développement de ce type d'outils (histoire de leur développement et prospective sur leur avenir) ainsi qu'une discussion spécifique relativement au LGRB libre qu'est Zotero (connaissance de son existence, avantages, inconvénients, impressions sur les réactions des personnes formées)

[27] Pour ce qui est de la littérature professionnelle concernant les principes méthodologiques sur la construction des questionnaires et des entretiens (spécialement les entretiens directifs et semi-directifs), je me suis basé sur la documentation fournie par les auteurs suivants :
(Muet 2003a; Muet 2008; Muet 2003b; Muet 2003c; Fenneteau 2007; Blanchet 2007; Kaufmann 2007; Berthier 2006; Poissenot 2005)

b. Comprendre quelle est la place accordée aux LGRB dans la formation des usagers : existe-t-il une formation ? Si oui, à qui est-elle destinée ? Quel est son contenu ?

Il s'agit donc ici d'entretiens de type **directifs**[28]. Chaque entretien s'est déroulé avec une série de questions sur les LGRB qui ont (en principe) toujours été posées dans le même ordre, mais en permettant à chaque interlocuteur de pouvoir développer un véritable discours sur la base des questions qui lui sont adressées. On pourra consulter avec profit **l'annexe no 4** qui englobe les questions-types qui ont été posées et les réponses apportées par chaque bibliothécaire. **L'annexe no 5** fournit une synthèse des réponses obtenues. J'ai cependant établi plusieurs autres tableaux de taille plus restreinte que j'ai préféré inclure dans cette section pour illustrer un point particulier.

L'objectif visé ici est simplement de comprendre comment l'institution et les personnes concernées par la formation des usagers intègrent (ou non) cette dimension. Dans cette approche, je voudrais y insérer la notion d'une enquête journalistique. Aucun jugement de valeur n'est recherché ici (qui voudrait par exemple savoir si telle ou telle bibliothèque universitaire fait bien/mal les choses). Méthodologiquement parlant, il m'a semblé essentiel de rester conscient que le sujet choisi des LGRB reste très certainement un élément mineur (ou en tous cas une pièce parmi tant d'autres) dans la formation des usagers. Et ce, je le répète, sans que ce soit, encore une fois, pris directement comme un jugement de valeur.

2) Comment et combien de temps ces entretiens ont-ils duré ?

D'emblée, si la disponibilité des interlocuteurs le permettait, j'ai préféré pouvoir interroger directement les bibliothécaires responsables de la formation des usagers, plutôt qu'à travers un intermédiaire qui pouvait générer des confusions (courriel, questionnaire en ligne), notamment à cause du fait que la série des questions qui constituaient la base de l'entretien étaient essentiellement composées de questions ouvertes. Cependant, sur les 10 entretiens et échanges menés, il est arrivé dans un cas qu'une personne ait préféré recevoir à l'avance les questions. Dans deux autres cas, il n'a pas été possible de rencontrer les personnes souhaitées, et les récoltes d'informations ont eu lieu par courriel.

Concrètement, les entretiens se sont déroulés depuis le **15 mai jusqu'au 12 juin**. A chaque fois, j'ai au préalable contacté les personnes par courriel, en explicitant ma démarche et en les sollicitant pour un rendez-vous, de leur propre convenance. Sur les 9 personnes

---

[28] Une bonne définition d'un tel entretien est la suivante : « *Quand l'interviewer emploie cette méthode, il* dirige l'entretien en posant des questions. *Les interviewés répondent librement ; aucune modalité de réponse ne leur est proposée. Chacune des questions les invite à développer un mini discours, ils peuvent s'exprimer longuement s'ils en éprouvent le besoin.* » (Fenneteau 2007, 14)

sélectionnées, une seule a refusé, en invoquant des changements structurels qui étaient en cours dans leur bibliothèque.

J'aimerais encore relever que, étant donné ma propre surdité, il était essentiel d'assurer un niveau de confort maximal dans la communication. Dans cette perspective, presque chaque entretien s'est déroulé en présence d'une codeuse-interprète en LPC (Langage parlé complété), laquelle avait pour rôle de retransmettre exactement les propos de l'interlocuteur. Ce soutien a été largement apprécié par chacune des parties.

Étant donné qu'il s'agissait d'entretiens directifs mais qui laissaient beaucoup de champ libre à l'interlocuteur pour s'exprimer de la manière qui lui convenait le mieux, la durée de chacun de ces entretiens a été assez variable, mais ils ont généralement duré de 45 à 60 minutes au maximum. A ce propos, j'ai envie de souligner la disponibilité remarquable avec laquelle chacun des interlocuteurs m'a reçu, et ce d'autant plus que leur investissement en temps ne s'est pas arrêté là, comme nous allons le voir au point suivant.

3) Comment la teneur de ces entretiens a-t-elle été conservée ?

Étant donné les contraintes techniques que présentent *a)* le temps considérable que représente la mise par écrit un enregistrement audio et *b)* ma propre surdité qui m'empêche de toute manière d'adopter cette option, l'enregistrement de ces entretiens s'est déroulé de la manière suivante : l'essentiel du contenu de l'entretien a été noté immédiatement sur papier avant d'être retranscrite le jour même sur un document Word. Celui-ci a ensuite été expédié au plus vite à l'interlocuteur, qui a ensuite pu faire part de ses corrections, suppressions, voire ajouts. Dans certains cas, des corrections supplémentaires ont été ajoutées, jusqu'à ce que la version ait été jugée acceptable pour les deux parties. Les textes de ces entretiens qui sont disponibles en annexe ont donc tous été approuvés par les personnes concernées, qui m'ont également tous donné leur accord explicite pour qu'ils soient fournis en annexe à ce TB. Une personne a souhaité que le contenu de l'entretien la concernant ne soit pas accessible en ligne, et ce désir a été pleinement respecté.

La question de l'anonymat a également été débattue. Par principe, j'ai demandé à chacune des personnes si elles désiraient ne pas être mentionnées explicitement dans ce travail. Deux des dix personnes interrogées ont désiré pouvoir garder leur anonymat, tandis que d'autres restaient indifférents à cette problématique. Afin de simplifier les choses et d'harmoniser les données, j'ai préféré pour finir ne pas mentionner un seul nom dans les

annexes, et de ne laisser que ceux concernant les institutions. Cela ne garantit naturellement pas un anonymat total, mais cela me semblait être un compromis viable[29].

4) Avec qui, ces entretiens ont-ils eu lieu ?

L'idée de base était de contacter par courriel – les uns après les autres – les responsables de la formation des usagers dans chacune des bibliothèques universitaires de Suisse romande (ce qui inclut donc 4 cantons : Fribourg, Genève, Neuchâtel et Vaud). Cependant, ce modèle idéal sur le plan théorique n'a, bien entendu, pas résisté devant la pratique : seules les universités de Lausanne et de Fribourg peuvent se targuer de posséder une bibliothèque centrale. Tant Genève que Neuchâtel se retrouvent avec des institutions éclatées physiquement dans leurs villes respectives. C'est pourquoi, le nombre d'interlocuteurs genevois est assez nombreux par rapport aux autres personnes interrogées, et ce également pour des raisons simplement géographiques. A cette idée originelle s'est ajoutée la tentation (réalisée) de dialoguer avec d'autres interlocuteurs ne provenant pas forcément des bibliothèques universitaires, mais qui sont également impliqués dans la formation d'usagers aux LGRB. C'est le cas de deux entretiens ; l'un effectué à l'UNIL où un assistant fournit un cours sur les nouvelles technologies dans la faculté de théologie de Lausanne, l'autre à la Graduate School of Geneva, qui est une école qui est reliée depuis assez récemment au réseau de l'université de Genève.

Il faut bien souligner que la sélection effectuée l'a été sur la base des sites internet de chacune des bibliothèques qui mettaient bien en évidence le fait qu'elles offraient une formation à un (ou plusieurs) LGRB (cf. le chapitre consacré à la présence des LGRB sur les pages web des bibliothèques). On ne peut donc *pas* parler d'une sélection « neutre », qui aurait été le résultat d'un échantillonnage effectué au hasard.

Le tableau de la page suivante synthétise le déroulement et la forme de chacun des entretiens :

[29] Il faut en outre ajouter qu'une de ces personnes m'avait ensuite spécifié qu'elle ne désirait pas que le contenu de l'entretien la concernant puisse être accessible en ligne.

No	Date entretien	Type entretien	Canton	Bibliothèque	Fonction / service dans lequel agit la personne de référence	LGRB explicitement mentionné sur le site web de l'institution?	Source (page web correspondante)
01	15 mai 2009	**Entretien direct**	**VD**	(pas rattaché à une bibliothèque)	Maitre assistant	Non	https://applicationspub.unil.ch/interpub/noauth/php/Ud/ficheCours.php?v_enstyid=21257&v_langue=8
02	18 mai 2009	**Entretien direct**	**FR**	BCU Fribourg	Formation des usagers	Oui. Endnote. Zotero	http://www.fr.ch/bcuf/Dynamic.aspx?c=2154
03	25 mai 2009	**Entretien direct**	**NE**	Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel	Fonds d'étude – renseignements	Non.	http://bpun.unine.ch/page.asp?sous_menu1=contacts&sous_menu2=0
04	28 mai 2009	**Entretien direct**	**GE**	Bibliothèque de la faculté des sciences	Formation documentaire dans la Bibliothèque de Sciences II.	Oui. Endnote, Reference Manager.	http://www.unige.ch/biblio/sciences/home.html
05	29 mai 2009	**Entretien direct**	**GE**	Bibliothèque de l'institut de hautes études internationales et du développement	Bibliothécaire – formation documentaire	Oui. Endnote.	http://graduateinstitute.ch/corporate/training_fr.html
06	04 juin 2009	**Entretien direct**	**NE**	Bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences humaines + forum suisse pour l'étude des migrations et de la population (SFM)	Bibliothécaire	Non.	-

No	Date entretien	Type entretien	Canton	Bibliothèque	Fonction / service dans lequel agit la personne de référence	LGRB explicitement mentionné sur le site web de l'institution?	Source (page web correspondante)
07	04 juin 2009	**Entretien direct**	**GE**	Bibliothèque de la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation (FPSE)	Bibliothécaire, Formation documentaire	Oui. Endnote	http://www.unige.ch/biblio/fapse/services/formationdocumentaire.html
08	05 juin 2009	**Par courriel**	**VD**	BCU Dorigny	Service de référence – Formation aux ressources électroniques	Oui. Endnote, Endnote Web, Zotero.	http://www.unil.ch/bcu/page31073.html
09	12 juin 2009	**Entretien direct**	**GE**	Bibliothèque de la faculté de médecine de Genève	Directrice de la bibliothèque	Oui. Endnote, Reference Manager.	http://www.unige.ch/medecine/bibliotheque/Infos/Contacts.html
10	Juin 2009	**Par courriel**	**GE**	DIS (Direction de l'information scientifique)	Trois personnes membres du DIS	Oui. Endnote	http://www.biblio-geneve.ch/themes/endnote.php et http://www.unige.ch/biblio/sinformer/dis.html

3 Tableau synthétique des entretiens effectués

5) Résumé synthétique

Sur les 10 entretiens et contacts effectués, 9 se sont révélés fructueux. Le 10e (qui correspond à l'entretien no 3) n'a pas permis d'avancer sur la thématique, la personne n'ayant pas du tout de connaissances sur le sujet mais m'a redirigé vers un collègue (correspondant au no 6) plus à même de répondre à mes interrogations. Comme cela a été dit précédemment, une seule personne a refusé tout entretien, n'ayant pas de temps à disposition à cause de transformations structurelles que sa bibliothèque subissait durant la période de mes entretiens.

5 de ces 10 entretiens se sont déroulés dans des institutions de Genève, 2 dans le canton de Vaud, 2 à Neuchâtel, et 1 à Fribourg. Aucun dans le Valais, puisque ce canton ne contient pas d'institutions universitaires (si l'on exclut de cette définition, de cette manière restrictive, les HES).

9 de ces entretiens se sont déroulés dans le contexte d'une bibliothèque, et 1 seul en dehors de ce milieu.

6) Problèmes méthodologiques rencontrés

Le principal problème de nature méthodologique a été naturellement, de bout en bout, *l'harmonisation* des éléments ainsi rassemblés (afin de pouvoir espérer disposer d'éléments de comparaisons).

Harmonisation de la forme des questions. Durant la période de ces entretiens, j'ai été amené à modifier, durant les premiers entretiens, la grille que j'avais créée au préalable ; je me suis rendu compte que l'ordre de mes questions était souvent trop artificiel, que leur contenu pouvait prêter à confusion (ce qui n'avait pas de conséquences notables durant l'entretien, puisqu'il était toujours possible de préciser de suite quelle était l'orientation de ladite question), et surtout que les informations données par mes interlocuteurs répondaient souvent en même temps à plusieurs questions intellectuellement séparées. A partir de mes notes, j'ai donc tenté de restructurer les informations ainsi fournies sous les sections que j'avais initialement définies. Les textes que l'on peut donc consulter dans les annexes ne sont donc pas des notes « mot à mot » mais des reformulations effectuées à partir des notes prises durant l'entretien à partir de mes propres termes, et qui ont été validées comme telles par l'interlocuteur concerné, lorsque je leur ai ultérieurement soumis la version écrite de l'entretien.

Harmonisation du contenu des réponses. Concernant la grille même des questions posées, leur caractère ouvert et forcément un peu général a généré des réponses très variables d'une personne à l'autre, mais d'un autre côté, cela était en même temps une ouverture qui a permis d'enrichir le contenu des réponses ainsi récupérées. C'est d'ailleurs bien pour cette raison que cette forme d'enquête avait été choisie par rapport à un questionnaire électronique.

Harmonisation de la procédure des entretiens eux-mêmes. En principe, les entretiens auraient toujours dû se dérouler avec une codeuse-interprète en LPC (cela n'a pas été possible pour l'entretien no1, mais cela a par contre été le cas pour les nos 2-7.9). Seuls les entretiens no 8 (BCU de Lausanne) et no 10 (Direction de l'information scientifique) se sont entièrement résumés à des échanges par courriel avec la personne concernée. Cela a d'ailleurs été partiellement le cas avec l'entretien no 7 (bibliothèque de la FPSE), puisque la personne avait demandé à recevoir par avance les questions qui allaient lui être posées, et m'en avait – sans que je ne lui aie demandé – déjà fourni une version écrite de ses réponses, le jour de l'entretien.

Harmonisation de la correction du contenu des entretiens. Naturellement, certaines personnes se sont nettement plus investies dans les corrections des documents par rapport à d'autres (et ce, sans que je ne les aie explicitement sollicitées à ce sujet). On peut donc dire que certains des textes des entretiens sont, malgré tous mes efforts, de meilleure qualité que d'autres.

Harmonisation concernant la sélection des personnes des entretiens. En principe, j'aurais dû m'entretenir uniquement avec des bibliothécaires responsables de la formation, mais cela n'a pas toujours été possible. Ainsi, pour l'entretien 9 (bibliothèque de la faculté de médecine de Genève), j'ai dialogué directement avec la directrice de l'institution, et non pas avec la personne en charge de la formation. Cela a évidemment une incidence sur les réponses reçues, même si le texte ultérieurement rédigé a été consulté et corrigé par cette personne en charge de la formation des usagers. En outre, j'ai eu également un entretien avec une personne extérieure au milieu des bibliothèques mais qui en partage des problématiques identiques (entretien no 1, avec une personne travaillant à l'IRSB – Institut romand des sciences bibliques).

Critères de sélection des bibliothèques. Même si, comme il l'a déjà été souligné, je n'ai pas pu m'entretenir avec tous les bibliothécaires ayant été ou étant responsable de la formation des usagers en milieu universitaire de Suisse romande (ce qui rend par là même caduque toute idée de représentativité), j'ai voulu – en ce qui concerne les

entretiens se déroulant à Genève – avoir des opinions venant aussi bien du côté des bibliothécaires travaillant pour les sciences dures que pour les sciences humaines.

2.2.3 Résultats obtenus (analyse des entretiens)

L'analyse ci-dessous se fonde sur **l'annexe 4** qui réunit l'ensemble du contenu des 9 entretiens (numéroté, sur une base chronologique, de 1 à 10. Il faut signaler qu'il manque le numéro 3, car il s'agit du seul entretien qui n'a pas amené d'éléments pertinents), ainsi que sur **l'annexe 5** qui en réalise déjà une synthèse (en deux parties).

Ci-dessous, je privilégierai logiquement une analyse thématique (par opposition à une analyse entretien par entretien, cf. la distinction effectuée par (Blanchet 2007, 92)), puisque les interrogations posées à chacun des interlocuteurs rencontrés ont pratiquement toutes été les mêmes.

a) Concernant les LGRB constituant le contenu de la formation

Sur les 7 bibliothèques interrogées, 7 offrent une formation à Endnote ou à Endnote Web.

2 bibliothèques proposent une formation à Zotero (la BCU de Fribourg et la BCU de Lausanne).

1 seule propose Citavi (BCU de Fribourg), ce qui est assez naturel, compte tenu du fait qu'il s'agit d'un outil actuellement disponible seulement dans sa version allemande.

1 seule propose un autre outil propriétaire, Reference manager (la Bibliothèque de la faculté des Sciences II).

Aucun autre outil n'est mentionné, pour ce qui est de la formation des usagers aux LGRB.

b) Concernant le public visé de la formation

Pour clarifier la situation propre à chaque bibliothèque, voici un tableau mettant en évidence les destinataires de la formation aux LGRB qui est offerte (les numéros renvoient à l'entretien correspondant), ainsi que le nombre de formations et l'indication s'il s'agit d'une formation à la demande ou insérée dans un cursus qui doit être suivi par l'étudiant.

	Destinataires de la formation	Nombre de formations proposées	Formation à la demande ou insérée dans un cours	Nombre de personnes participant à la formation (si chiffre disponible)	Depuis quand existe la formation
1	Étudiants de Master (mais ouvert à tous)	1 seule formation	Insérée dans un cours	Pas indiqué [mais doit se situer autour d'une dizaine de personnes]	Depuis 2005
2	Étudiants de Bachelor (1ère année) et Assistants	2 formations distinctes	Celle pour les étudiants de Bachelor fait partie d'un module. Celle pour les assistants est facultative.	Une centaine de personnes pour l'année 2008	Plusieurs années (sans mention précise). Depuis 2008 pour Zotero.
4	Chercheurs et étudiants de Bachelor (en 3e année)	2 formations distinctes	Celle pour les étudiants de Bachelor fait partie du cursus[30]. Celle pour les chercheurs est facultative.	Pour les formations des étudiants, elle se fait en groupe de 10-15 personnes à la fois.	Formation offerte « depuis de nombreuses années » (sans indication précise) pour les chimistes, depuis 2 ans [2007] pour les biologistes.
5	Étudiants de Master et doctorants	2 formations distinctes	Formation facultative	1 à 2 formations par an réunissant 30-50 personnes à chaque fois.	Depuis 2007
6	Uniquement aux assistants, doctorants et chercheurs. Et seulement dans les branches de sociologie, géographie, à l'institut de français et au SFM.	1 seule formation	Formation facultative (à la demande)	3 formations, réunissant à chaque fois de 6 à 15 personnes	Depuis 2008
7	Chercheurs connaissant déjà l'existence d'Endnote (Doctorants - Assistants - membres du corps enseignant)	1 seule formation	Formation facultative (à la demande)	4 formations offertes en 2008 pour 8 personnes au total (2 personnes par formation)	Pas d'indications
8	Étudiants de Bachelor (mais projets pour l'offre de master, les doctorants et le corps enseignant)	2 formations distinctes	Une formation dans le cadre du cursus de géographie, et une formation facultative	La formation facultative est donnée 3 fois par année avec une douzaine d'étudiants à chaque fois	Depuis 2006 pour la formation facultative, et depuis 2007 pour les étudiants en géographie

4 Résumé synthétique des formations aux LGRB

30 Cela dépend de la filière.

N.B. : sont absent de cette grille les entretiens 9 (la bibliothèque de la faculté de médecine de l'UNIGE n'a pas de formation mise en place pour l'instant) et 10 (la DIS ne s'occupe pas de formation).

c) Une formation, oui, mais pour quel type de public ?

La disparité des réponses est relativement grande, mais on peut relever que la majorité des bibliothèques tend à privilégier les étudiants de master, les assistants et les chercheurs. Pour ce type de public, il s'agit soit d'une formation facultative à la demande, soit d'un cours organisé à une date déterminée, mais qui reste de toute manière facultatif.

Cependant, trois bibliothèques – pour l'instant – interviennent déjà dans le cursus des étudiants de Bachelor:

- à Fribourg, les étudiants en allemand (*Germanistik*) et d'histoire, depuis 2008 (module sur Zotero)
- à Lausanne, les étudiants en géographie, depuis 2007 (formation à la recherche documentaire, et sur Zotero)
- à Genève, les étudiants en chimie et en biologie (cette dernière depuis 2007), sur Endnote

C'est un phénomène intéressant qui montre qu'une ouverture semble s'amorcer pour les étudiants de Bachelor, et qui est toute récente. Dans deux de ces trois cas, cela semble directement lié à l'apparition de l'outil gratuit que représente Zotero. Cependant, des contraintes ont été évoquées par les bibliothécaires, et qui expliquent (en tous cas partiellement) pourquoi ce type de formation n'est pas plus étendu. La bibliothécaire des Sciences II évoque ainsi les raisons suivantes :

« Concernant la formation pour les étudiants, il faut relever que la formation n'est pas la même pour chacune des sections. Ainsi, les chimistes bénéficient de cette formation aux LGRB depuis longtemps alors que les biologistes l'ont seulement depuis deux ans. Et il existe encore des sections qui n'ont encore rien comme celle des mathématiques. Pourquoi cela ? On peut avancer deux explications : 1. Cela dépend d'une part des professeurs, de leur propre sensibilité à l'utilisation des LGRB. Si eux-mêmes ne sont pas convaincus que ces outils sont utiles pour leurs étudiants (et non pas seulement pour eux-mêmes), alors il est difficile de proposer

une formation…2. Une formation aux LGRB suppose un coût, en termes d'heures consommées dans un programme déjà chargé[31]. »

Ce second problème, qui touche au niveau plus large de la reconnaissance institutionnelle de la nécessité de former les étudiants à la recherche documentaire, est reprise en écho par une bibliothécaire de la BCU de Lausanne qui affirme donc :

« Nous formons tous les étudiants en géographie depuis 2 ans à Zotero. Les étudiants en géographie au niveau Bachelor ont 2 crédits de formation documentaire, ce qu'aucune autre voie de formation n'offre. Il y a donc du temps pour 1 heure sur Zotero. Les étudiants doivent ensuite gérer leurs références à l'aide de ce logiciel[32]*. »*

Il s'agit donc de cas spécifiques à l'intérieur d'une filière. On est encore très loin d'une (vision idéale ?) d'une formation systématique de l'ensemble des étudiants de chaque faculté d'une université donnée.

Cette tendance à l'ouverture de la formation aux LGRB, habituellement réservée aux uniques chercheurs, doctorants ou éventuellement les étudiants en Master, semble devoir se renforcer, puisque d'autres projets d'extension de la formation aux étudiants de Bachelor sont en cours de réflexions dans la bibliothèque de la faculté de médecine[33]. Un projet un peu analogue a été proposé en faculté de théologie à Lausanne (mais a été refusé, à l'heure actuelle[34]). Ces demandes sont confortées par les réactions des usagers qui posent parfois la question de savoir pourquoi le cours qui évoque notamment les LGRB ne leur est pas fourni plus tôt dans la formation ; ainsi dans la bibliothèque des Sciences II, il est dit :

« Ce qui est amusant, c'est de constater que ces étudiants, qui souvent ne voient pas l'intérêt d'une formation de base au catalogue en première année sont ultérieurement enchantés par le cours que nous leur dispensons sur les LGRB. Souvent, à la fin du cours de formation des étudiants en 3e année Bachelor, ceux-ci viennent vers nous pour nous demander pourquoi nous ne leur avons pas parlé de ces outils avant ! Certains étudiants reviennent même plus tard nous poser des questions concernant Endnote, par exemple[35]*. »*

---

[31] Entretien no 4, Section B, réponse b).
[32] Entretien no 8, Section B, réponse b).
[33] Entretien no 9, Section B, réponse b).
[34] Entretien no 1, réponse j).
[35] Entretien no 4, Section B, réponse i).

Cette demande d'avancement de la formation est-elle justifiée ? C'est une question assez cruciale, et la bibliothécaire de la FPSE y répond indirectement, lorsqu'elle est questionnée sur la priorisation où non des LGRB dans la formation des usagers, en employant une comparaison intéressante :

> *« Elle est secondaire, si l'on suit les demandes qui sont faites par les usagers. Elle deviendrait prioritaire si les demandes des usagers augmentent. Mais on peut peut-être faire un parallèle avec ce qui s'est passé il y a 10 ans avec les bases de données : à l'époque, nous ne formions que les étudiants avancés (en 3e-4e année), et ceux-ci auraient voulu (avec raison) avoir cette formation plus tôt. C'était le même cercle vicieux qu'avec les logiciels bibliographiques : si on les forme trop tôt, les étudiants oublient le contenu de cette formation, et si on les forme trop tard, ils se plaignent de ne pas en avoir bénéficié plus tôt[36]. »*

Cependant, il faut quand même souligner que ces affirmations reposent sur des *impressions* qui n'ont, en eux-mêmes, pas de force décisionnelle. Si l'on désirait avancer la formation, il faudrait pouvoir le faire sur une base concrète, comme celle que peut offrir une enquête de satisfaction des usagers (la question n'a pas été posée directement mais seules deux bibliothèques ont apparemment mis en place une structure pour évaluer la satisfaction des personnes ainsi formées[37]).

d) Rapport à Zotero et aux logiciels libres

Concernant la présence systématique d'Endnote (couplée dans certains cas avec Endnote Web) dans la formation des usagers, ce n'est pas un résultat particulièrement surprenant, étant donné sa prédominance dans le milieu académique. Ce qui était réellement intéressant, c'était plutôt de savoir si d'autres logiciels allaient être proposés à côté. Et surtout de comprendre si des outils libres comme Zotero pourraient prendre un peu plus d'importance dans ce type de formation. Parmi les 5 bibliothèques (bibliothèque des Sciences II, de l'institut des hautes études internationales et du développement, de la faculté des lettres de Neuchâtel, de la FPSE et de la faculté de médecine) qui ne proposent pas Zotero aux usagers, toutes connaissent l'existence de ce dernier, mais expliquent de différentes manières pourquoi Zotero n'est pas (provisoirement, pour certains) intégré dans une formation aux usagers :

- N'a pas fait l'objet d'une attention particulière (bibliothèque des Sciences II)

---

[36] Entretien no 7, Section B, réponse f).
[37] Il s'agit des BCU de Fribourg et de Lausanne, Cf. Entretien no 2, Section B, réponse i) et Entretien no 8, Section B, réponse i).

- Intérêt mais n'a pas été testé de manière assez approfondie faute de temps (bibliothèque de l'HEID, de la faculté des lettres de Neuchâtel, de la FPSE)
- Doutes de ses performances comparativement à celles d'Endnote (bibliothèque de la faculté des lettres de Neuchâtel).
- Intérêt et projet de l'intégrer dans la formation des étudiants (bibliothèque de la faculté de médecine)

Il faut y rajouter le cas très particulier du formateur des étudiants de théologie de Lausanne dans le cadre d'un cours intitulé « Bible et nouvelles technologies » qui, s'il n'utilise pas personnellement Zotero, a néanmoins le projet de rendre le catalogue de l'IRSB (Institut romand des sciences bibliques) compatible à ce LGRB, et qui voudrait préparer un format de style adapté aux besoins des théologiens, sur la base de ceux qui sont déjà existants et proposés par Zotero[38].

En somme, on constate qu'un intérêt existe envers cet outil, mais que des réticences demeurent, notamment en raison du manque de temps pour pouvoir évaluer correctement Zotero. A cet égard, je citerai en particulier l'interview no 7 :

« *…j'aimerais souligner qu'il faudrait pouvoir définir dans le cahier des charges d'une bibliothécaire, une portion de temps qui soit consacrée aux « explorations » et « découvertes » pour pouvoir suivre les évolutions des outils, ainsi que pour pouvoir prendre le temps de bien répondre aux sollicitations techniques des usagers. Cela permettrait d'aller plus loin dans les essais avec Zotero, par exemple...* »

Mais il s'agit clairement d'un choix politique d'une institution (sans qu'un jugement de valeur soit émis, j'insiste sur ce point). Il peut en aller différemment, suivant l'institution concernée. Ainsi la bibliothèque de la faculté de médecine indique, dans l'interview no 9, avoir intégré cette dimension de veille.

« *Nous connaissons Zotero grâce à un collègue qui a pour mission, dans son cahier des charges, d'être en veille par rapport aux technologies qui peuvent concerner notre bibliothèque. C'est lui qui nous a formé à l'utilisation de cet outil.* »

Entre ces deux pôles, existe un champ pour une veille personnelle qui a permis aux bibliothécaires concernés d'être mis au courant de l'existence de ce type d'outil (sans que la source exacte de découverte ne m'ait été indiquée, excepté une bibliothécaire

[38] Entretien no 1, réponse n).

qui cite un article de RESSI[39]). Ils proviennent clairement des échanges et des publications professionnelles sur le sujet. Le plus étonnant, c'est que ce fonctionnement dit du « bouche à oreille » a fonctionné pour donner des résultats tout à fait concrets dans le cas de RERO qui a rendu son catalogue compatible avec Zotero, comme il l'est dit ci-dessous :

> *« C'est une collègue bibliothécaire de l'Université de Genève, qui suivait alors la formation continue sur les Nouvelles technologies du Web dispensée par l'institution elle-même, qui a découvert Zotero. Elle en a parlé à des collègues du même cours. L'un d'entre eux a fait remonter l'information à la division informatique de l'Université de Genève qui l'a transmise au SEBIB. C'est à la demande du SEBIB et avec sa collaboration que la Centrale RERO a fait le nécessaire pour l'exportation des références bibliographiques de RERO dans Zotero…Zotero est très facile à utiliser. Le SEBIB en a pris connaissance au moment même où l'Université de Genève choisissait EndNote comme outil officiel de gestion des références bibliographiques. Il nous semblait opportun d'offrir à nos lecteurs la possibilité d'utiliser un outil gratuit et facilement accessible à une large majorité[40]. »*

Pour revenir à l'utilisation et la valorisation des solutions libres en bibliothèque, on remarquera qu'hormis Zotero (et, dans une moindre mesure, Citavi), aucun autre logiciel libre dans le domaine des LGRB n'est proposé (ou pratiqué personnellement) par des bibliothécaires, à l'exception tout à fait spécifique de la personne de l'interview no 1 qui bénéficie de compétences informatiques particulières, et qui emploie personnellement Docbook, qui est un langage de balisage avec DTD ou XML Schéma associée[41].

Devant la question (correspondant à la Section A, réponse e)) concernant l'attitude que devrait adopter une bibliothèque relativement au choix entre des outils propriétaires et libres, on peut distinguer, à mon sens, deux types de postures :

a) Intérêt très marqué pour le libre (BCU de Fribourg, de Lausanne), qui s'exprime principalement par l'attrait que présente une solution facile à mettre en place et gratuite auprès des étudiants.

La personne interviewée dans le 2e entretien l'exprime en effet de façon très lapidaire :

---

[39] Entretien no 5, Section A., réponse b).
[40] Entretien no 10, réponse d) et e).
[41] Entretien no 1, réponse d).

« Naturellement, le libre est plus intéressant pour nous. Quelle est l'utilité de payer pour un service que l'on peut également obtenir gratuitement ? [42]»

Et dans le 8e entretien, il est même envisagé la possibilité d'écarter une solution propriétaire au profit d'une solution libre pour le partage des données entre plusieurs personnes :

« …la dernière version de Zotero intègre maintenant le partage de données. Si cela fonctionne bien, il est possible qu'EndNote Web ne soit plus proposé aux étudiants.[43] »

Cependant, cette option reste très minoritaire, puisque les autres personnes interviewées tendent plutôt à adopter la position suivante :

b) Priorité clairement accordée à l'outil propriétaire déjà en place, mais sans toutefois occulter l'existence de solutions libres. (Bibliothèque des Sciences II, bibliothèque de l'HEID, bibliothèque de la faculté des lettres de Neuchâtel)

A cet égard, le discours affiché dans l'entretien no 4 est exemplaire :

« Oui, nous utilisons et valorisons Endnote et Reference Manager qui sont des outils propriétaires, mais leur grand avantage c'est qu'ils permettent de partager les données en groupe, c'est cela qui les rend intéressants pour les scientifiques. Mais il est vrai qu'il faut aussi parler des outils libres…mais en initiant les étudiants à un outil, cela leur permet ultérieurement d'accéder aux autres, puisqu'ils ont tous une logique très semblable[44]. »

Le dernier membre de la phrase citée est un argument intéressant permettant de justifier le fait qu'une formation à un seul LGRB soit offerte. En passant, on voit bien que la question du partage des données et de leur contrôle devient une fonctionnalité très critique des LGRB, et qui peut faire basculer dans l'autre sens d'une solution propriétaire à une solution libre (cf. ci-dessus).

Ce qui est également perceptible dans cette dialectique propriétaire/libre, c'est l'affirmation d'une volonté de neutralité par des bibliothécaires, en dépit d'une dépendance vis-à-vis d'un seul outil, ce qui est synthétisé par la déclaration suivante, provenant de la bibliothèque de l'HEID :

---

[42] Entretien no 2, Section A. e)
[43] Entretien no 8, Section A. c)
[44] Entretien no 4, Section A. réponse e).

« Il est vrai qu'Endnote, puisqu'il est déjà installé sur nos postes, est en bonne position, et ce d'autant plus que nous disposons de fichiers de connexion à Endnote qui permettent de prendre directement des notices à partir de RERO, ce qui n'est pas le cas avec d'autres outils[45]…cependant, j'essaie de garder une certaine neutralité vis-à-vis de ces outils. D'ailleurs, durant la formation que nous dispensons à nos étudiants, j'évoque également des logiciels libres, et je souligne bien le fait que l'étudiant doit pouvoir tester différents outils et sélectionner celui qui lui convient le mieux[46]. »

e) Deux acteurs essentiels à côté de la bibliothèque : les enseignants et le service informatique de l'université

De manière récurrente, des bibliothécaires ont évoqué des difficultés pour que la formation proposée ait un meilleur impact. Une de celles-ci concerne la conviction personnelle de chacun des membres du corps enseignant par rapport à l'utilité des LGRB en eux-mêmes, ou par rapport à l'utilité d'une telle formation pour les étudiants (cette problématique se retrouve régulièrement dans plusieurs entretiens, en particulier ceux-ci : entretien 1[47], entretien 2[48] , entretien 4[49], entretien 5[50]).

Le pouvoir de prescription du corps enseignant pour ce qui est de la favorisation de l'utilisation des LGRB est bien mis en évidence :

A noter que les professeurs qui utilisent eux-mêmes Endnote vont souvent inciter leurs assistants à également utiliser Endnote[51].

Du côté des sciences dures, ces outils semblent apparemment mieux assimilés, mais ce n'est pas pour autant que les problèmes disparaissent. Ainsi :

« Le problème est surtout celui de la méconnaissance : ils ne sont pas conscients de toutes les possibilités qui sont à leur portée, et souvent ils tentent de se débrouiller

---

45 Signalons tout de même que la DIS avait pour projet de proposer des fichiers de connexion à Refman, mais le projet a été abandonné car Refman ne reconnaissait pas UTF-8…. Cf. Entretien no 10, réponse c).
46 Entretien no 5, Section A. réponse e)
47 Entretien no 1, réponse i).
48 Entretien no 2, Section B, réponse e). Celle-ci indique que les chercheurs ne sont pas très intéressés, mais sans préciser si c'est parce qu'ils connaissent déjà les LGRB ou bien parce qu'ils ne veulent pas changer leurs habitudes de travail.
49 Entretien no 4, Section B, réponse b).
50 Entretien no 5, Section B, réponse f).
51 Entretien no 6, Section B, réponse b).

par eux-mêmes…jusqu'au moment où ils se rendent compte qu'une vue d'ensemble est nécessaire.[52] *»*

Un second acteur, qui joue quasiment toujours un rôle essentiel dans les grandes universités, c'est celui du Centre informatique (ou autre organisme non directement lié à la bibliothèque mais faisant partie de la même institution) et de la propre formation que celui-ci peut ou non offrir à Endnote (essentiellement). Sur la page suivante, voici une petite synthèse du rôle représenté du centre informatique relativement à chaque bibliothèque, d'après la perception qu'en ont eux-mêmes les personnes interrogées :

[52] Entretien no 4, Section B, réponse b).

No entretien	Existence de cours semblable donné par un autre organisme sur le site de la bibliothèque	Type de cours offert	Relation avec la bibliothèque
2	Oui	*« Formation à Citavi + Endnote 4 fois par année dans le cadre d'une formation informatique qui est offerte à l'ensemble du personnel de l'université, où l'on propose également des formations à des outils bureautiques comme Word et Excel[53]. »*	Complémentaire, cf. la déclaration suivante : *« le service informatique (cf. ci-dessus) offre sa formation seulement au personnel de l'université et non pas aux étudiants. De plus, ces cours sont très techniques[54] »* Pas de collaboration explicite
4	Oui	Cours donné en commun	Collaboration étroite entre la bibliothèque des Sciences II avec le service de recherche bibliographique scientifique en ligne[55].
5	Non	Pas de cours	*« je dirais que le centre informatique est soulagé de pouvoir rediriger les étudiants vers nous. Ils ne proposent pas de formation de leur côté[56] »*
6	Oui	*« Le service informatique de l'université (SITEL)… fournit des cours de formation (niveau débutant et niveau avancé)[57]. »*	Pas spécialement de relations (visiblement)

53 Entretien no 2, Section B. réponse a)
54 Entretien no 2, Section B. réponse h)
55 Entretien no 4, Section B. réponse a)
56 Entretien no 5, Section B. réponse h)
57 Entretien no 6, Section B. réponse h)

No entretien	Existence de cours semblable donné par un autre organisme sur le site de la bibliothèque	Type de cours offert	Relation avec la bibliothèque
7	Non (probablement pas)	-	*« A ma connaissance il n'y a pas de centre informatique à l'université qui donnent des cours de LGRB pour le public des bibliothèques comme nous le faisons ou pour les étudiants*[58]*. »*
8	Oui	*« Les chercheurs employés à l'UNIL peuvent suivre une formation EndNote d'une durée de 2 jours donnée par le centre informatique de l'UNIL*[59]*. »*	Complémentaire, cf. « *nous ne formons pas les chercheurs à EndNote*[60]. »
9	Non (probablement pas)	*« …le Help Desk du service informatique qui répond à des questions ponctuelles par rapport aux logiciels qu'ils mettent à disposition, dont EndNote*[61]*. »*	Pas spécialement de relations (visiblement)

5 Tableau concernant les formations offertes par d'autres organismes

Les entretiens 1 et 10 sont écartés, car il ne s'agissait pas de bibliothèques à proprement parler.

[58] Entretien no 7, Section B. réponse h)
[59] Entretien no 8, Section B. réponse b)
[60] Entretien no 8, Section B. réponse h)
[61] Entretien no 9, Section B. réponse h)

Qu'est-ce que l'on peut en tirer comme conclusions ? D'abord, un constat : il semble (et le conditionnel reste de rigueur, puisque dans les interviews, cela n'a pas toujours été affirmé de manière totalement explicite, et ces informations restent bien évidemment basées sur la connaissance qu'en ont les bibliothécaires eux-mêmes) qu'il y ait que peu de collaborations directe existante entre une bibliothèque et un organisme extérieur mais faisant partie de la même institution. Le cas le plus atypique est celui offert par l'entretien no 4 qui a mis en exergue l'existence d'une relation de travail très étroite entre une bibliothèque et un collaborateur scientifique en charge du service de recherche bibliographique en ligne. Dans d'autre situations (à la BCU de Lausanne et de Fribourg), une forme de partage s'opère (qu'il ait été organisé volontairement ou non, cela n'est pas précisé), où le centre informatique forme uniquement les chercheurs / le personnel de l'université et laisse le champ libre aux bibliothèques pour proposer une formation pour les usagers restants. Et, pour terminer, les institutions restantes affirment (bibliothèque de l'HEID) ou pensent (bibliothèque de la FPSE et la bibliothèque de la faculté de médecine) qu'il n'existe pas de formation aux LGRB en dehors de celle qu'elles sont amenées (ou non) à proposer.

f) À propos de la pérennité des données (ou non)

Durant les entretiens, la question j) – formulée assez naïvement – avait été posée concernant la conservation des données, lorsqu'un chercheur quitte l'institut (ce qui arrive forcément de manière régulière). La plupart supposent qu'une licence Endnote ou LGRB propriétaire analogue devrait être rachetée à terme. Cette question du prix ne semble pas poser un grand problème sauf dans un cas où la bibliothécaire relate l'anecdote suivante : Des étudiants avaient réclamé pouvoir obtenir une licence Endnote qui puisse être installée sur leur propre poste personnel, en indiquant qu'aux Etats-Unis certaines écoles offrent une licence personnelle à Endnote[62]. Cette anecdote est intéressante pour illustrer l'importance d'Endnote, mais me semble aussi montrer qu'il est alors difficile d'élaborer une vraie réflexion par rapport à la migration de données d'un LGRB à l'autre.

g) Conclusion

Formation *standalone* ou intégrée dans un ensemble plus vaste ?

Parmi les formations offertes aux usagers, on constate deux typologies principales

---

[62] Entretien no 5, Section B. réponse j)

a) Une formation entièrement consacrée à l'utilisation d'un (ou plusieurs) LGRB, et que je pourrais donc qualifier de *standalone* : elle se suffit à elle-même.

Cette formation est donnée en dehors des cours, et est facultative. Elle est donnée, soit sur proposition de la bibliothèque, soit parce qu'elle émane d'une demande explicite d'un ou plusieurs usagers. Ce type de formation ne rassemble que peu de personnes (une exception particulière étant celle fournie par l'entretien no 5).

b) Une formation qui s'insère dans un projet plus vaste, touchant à la culture informationnelle (traduction de l'expression anglaise *d'information literacy*).

Cette seconde typologie se retrouve chez la bibliothèque des Sciences II et chez les deux BCU (et est intimement liée à la formation des étudiants de Bachelor).

Peut-être est-ce un alignement consternant de platitudes, mais toujours est-il qu'on peut en dégager l'idée qu'une formation idéale aux LGRB devrait faire intervenir des partenaires externes (intégration dans les modules de cours et collaboration avec le corps enseignant), et s'insérer dans un contexte plus global de formation de l'usager à la recherche et à la maîtrise de l'information. C'est d'ailleurs ce qui semble prendre forme du côté de Genève[63] et de Fribourg.

Si l'on s'intéresse à la diffusion plus large des LGRB libres (qui se résume à Zotero, et à la version bridée de Citavi), il faut se résoudre à faire le constat que leur diffusion, si elle commence à se faire plus prégnante (du côté des deux BCU, mais aussi à Genève, via l'ETI, qui n'avait pas pu être interrogée), elle reste quelque peu confidentielle.

Il ne reste pas moins, que la place prédominante donnée à Endnote reste frappante, et qu'encore relativement peu de bibliothèques restent sensibles aux arguments des logiciels libres LGRB. Comme on le sait, à l'heure actuelle, Zotero est un de ceux qui semblent les plus prometteurs de ce point de vue (tant pour la facilité d'installation, de prise en main, et de mise en œuvre). Mon hypothèse de départ qui voulait mettre en évidence le fait que cet outil serait un élément majeur contribuant à une démocratisation des LGRB (qui ne seraient dès lors plus seulement réservés aux chercheurs les plus rompus, mais aussi aux simples étudiants de Bachelor) est à la fois confirmée et infirmée. Confirmée, parce que Zotero est déjà mis en évidence les

[63] Cf. le projet de formation globale à l'*information literacy* évoqué par la bibliothèque de la faculté de médecine, Entretien no 8, Section B. b)

trois bibliothèques citées ci-dessus. Infirmée, parce que cette diffusion reste confidentielle.

La formation aux LGRB arrive un peu en bout de course dans la logique d'une formation aux usagers, ce qui est probablement une raison expliquant son absence. Pour illustrer cette affirmation, il suffit de regarder par exemple l'enchaînement des sujets abordés dans les autoformations à la recherche, comme celle qui est mise à disposition via l'UNIGE avec Calis SES libre (Anon. 2009a) :

Module 1 : Chercher l'information scientifique
Élaborer la recherche documentaire
Exploiter les ressources documentaires

Module 2 : Exploiter l'information scientifique
Citer les sources
Présenter une bibliographie

Cette structuration logique montre que la rédaction d'une bibliographie est censée être l'aboutissement d'une recherche documentaire, et intervenir à une phase que l'on peut qualifier de « terminale ». Bien qu'une indication montre que la version accessible au public a été mise à jour en 2009, cette autoformation libre ne mentionne étonnamment pas les LGRB[64]. Or, avec les fonctionnalités actuellement offertes par les LGRB, il est tout à fait possible de récupérer les notices en même temps que l'on sélectionne les articles qui semblent les plus pertinents : la rédaction bibliographique n'est plus une phase ultérieure, cloisonnée, soigneusement séparée de celle qui concerne la recherche documentaire ; au contraire, les deux sont désormais quasi-concomitantes.

Il est hasardeux de généraliser, puisque les bibliothèques interrogées donnaient quasiment toutes des informations concernant les LGRB, mais il est réjouissant de constater que des projets d'amélioration sont mis en route par ces bibliothèques qui semblent donc conscientes de l'importance probablement croissante que ces outils proprement documentaires prendront dans le monde académique, et suivent en cela une dynamique qui existe également dans les bibliothèques anglo-américaines[65]. D'ailleurs, nous allons encore en toucher quelques mots, maintenant.

---

[64] Après consultation de l'ensemble des autres autoformations, dont les liens sont mis à disposition par l'UNIGE, je dois faire un constat similaire pour chacun d'entre eux : si la démarche depuis les bases d'une recherche documentaire jusqu'à leur valorisation dans un document académique est à chaque fois opérée, l'absence de mention de LGRB reste criant.

[65] Par exemple, en 2002 déjà, la bibliothèque de l'université de Lehigh (Pennsylvanie) offrait un support conséquent pour soutenir l'apprentissage d'Endnote (Siegler et Simboli 2002).

2.2.4 Postscriptum : quelques exemples d'Outre-Atlantique concernant la formation des usagers

Que peut faire une bibliothèque en faveur de ses usagers, concernant les LGRB ? Cette question se pose depuis déjà une dizaine, voire une quinzaine d'année en Angleterre, aux USA et en Australie. Pour commencer, le collectif de Hanson avait déjà identifié 4 réponses, ou plutôt 4 politiques qu'une bibliothèque pourrait mener relativement aux LGRB (Hanson 1995, 31). Ces principes n'ont, à mon sens, que peu changé depuis l'époque de leur formulation et s'expriment comme suit :

Une bibliothèque peut

a. Ne rien faire, en estimant qu'il s'agit d'un problème qui ne regarde que les chercheurs scientifiques.
b. Fournir une information minimale (liste des outils existants et leurs prix).
c. Fournir une information plus complète, avec des recommandations de la bibliothèque concernant la liste des outils existants, et fournir une aide minimale en cas de problème.
d. Promouvoir spécifiquement un outil LGRB, voire même s'occuper de l'acquisition de la licence pour la redistribuer aux utilisateurs potentiels, avec un service d'aide structuré en cas de problème.

Les services qu'une bibliothèque pourraient (ou non) offrir seraient les suivants :

- Négociations et acquisition de la licence, ensuite redistribuée aux utilisateurs
- Communication (publicité) aux acteurs du milieu académique
- Ateliers de formation
- Réalisation d'un guide d'utilisation
- Formation de bibliothécaires pour répondre aux problèmes des utilisateurs

Cependant, cela posait bien sûr des interrogations, notamment en termes de forces et d'énergies. Ainsi, des bibliothécaires spécialisés dans le milieu médical, dans un article publié à l'occasion du 70e congrès de l'IFLA en 2004, déjà, et qui s'interrogeaient :

> « *Should information management and bibliographic software training be included at any stage? While all students are provided with advice on reference styles and plagiarism, launching reference management software*

training would involve considerable time and effort (Haines et Horrocks 2004, 10). »

Ce coût en termes de personnel et d'infrastructure est en effet conséquent. La bibliothèque de Lehigh (Pennsylvanie) avait, de son côté, décidé de jouer cette carte de la formation des usagers a fond : « *We have found that, while supporting the software is time consuming, it is a great vehicle for enhancing the visibility of library services among faculty and graduate students.* (Siegler et Simboli 2002, 1) ». Effectivement, ils ont offert les services suivants : cours avec exercices pratiques, création d'une FAQ adaptée à Endnote, création de filtres d'import et de fichiers de connexion, assistance technique, et liste de diffusion (*mailing list*) dédiée à Endnote. Le bénéfice retiré est celui d'une implication accrue dans la vie de l'institution : « *On balance, we have found that providing a fairly high level of support has been quite rewarding in terms of peer interaction with faculty and graduate students* (Siegler et Simboli 2002, 4) ».

Un témoignage tout à fait analogue provenant de la Manchester Metropolitan University Library, qui a développé la même politique et innové en créant des « Endnote Champions », qui étaient en fait des bibliothécaires qui avaient été formés à l'utilisation d'Endnote pour former à leur tour les étudiants de l'université. Une autre innovation a été celle de la mise en place d'un tutorial en ligne sur Endnote pour soulager le personnel, qui ne pouvait pas répondre à toutes les sollicitations. D'après cet article, le retour sur investissement pour la bibliothèque l'a été en termes de réputation : la bibliothèque se profile en donnant un service qui est immédiatement apprécié (puisque très concret), et cela lui permet également d'avoir des contacts plus étroits avec le personnel académique. En bref, la formation d'usagers aux LGRB par une bibliothèque peut être un véritable « cheval de Troie » très utile pour se positionner favorablement auprès des utilisateurs potentiels de la bibliothèque (Harrison, Summerton, et Peters 2005).

Un témoignage semblable, mais concernant cette fois-ci des étudiants de Bachelor (*undergraduate students*) provient de la Bond University Library, en Australie, mais nous nous arrêterons là (Abbott, Wendy A. 2006).

Ces exemples sont très encourageants pour les bibliothèques de Suisse romande, qui, si elles n'ont pas des moyens humains et techniques analogues, sont tout de même en train de suivre cette même voie.

Maintenant, nous allons passer de l'autre côté du miroir, du côté des universitaires eux-mêmes, pour savoir ce qu'ils ont à dire à propos des LGRB.



2.3 Questionnaire adressé à une fraction de la population universitaire

2.3.1 Délimitation du cadre du questionnaire

Pourquoi ce questionnaire ? Comme annoncé, ce qui m'intéresse tout particulièrement, c'est de pouvoir effectuer une approche en double foyer, le premier étant constitué des entretiens effectués avec des bibliothécaires responsables de la formation. Nous sommes ici dans la section du second foyer : après avoir interrogé les bibliothécaires sur leur perception et leur acception des LGRB, je m'attache ici à interpeller les différents acteurs du milieu académiques en vue de comprendre dans quelle mesure, dans quelle proportion, ils connaissent et utilisent les outils que sont les LGRB.

Pour qui, ce questionnaire ? Cette confortable expression « différents acteurs » englobe aussi bien les étudiants en Bachelor que ceux en Master, ainsi que les assistants, doctorants et professeurs. De manière plus fine, on peut y distinguer deux grands types de sous-populations qui sont, d'une part, le corps intermédiaire (formé par les assistants et les doctorants) cumulé avec le corps enseignant, et d'autre part le groupe formé par les étudiants de Bachelor et de Master.

Quel est l'objectif de ce questionnaire ? Il s'agit donc essentiellement d'une **étude sur les comportements d'usage** de cette population donnée (par opposition à une étude de besoins, ou une étude de satisfaction), par rapport à un outil qui présente un intérêt particulier pour un milieu clairement *bibliographiphage*.

L'hypothèse que je postule est la suivante : le corps intermédiaire et le corps enseignant constituent probablement la population qui tend le plus à utiliser les LGRB ; les étudiants en Bachelor ou en Master, par contre, ne doivent peu ou pas être au fait de leur existence. Cependant, avec la démocratisation des ressources, notamment avec l'apparition du LGRB libre Zotero, lequel est très facilement intégrable dans le navigateur Firefox, on peut supposer que ce type d'outil est en train de se répandre de plus en plus et s'intégrer peu à peu dans les usages documentaires des étudiants. Je désirerais également récolter des informations supplémentaires que l'on peut synthétiquement poser comme suit : ces utilisateurs ont-ils suivi une formation spécifique aux LGRB ? Quels LGRB connaissent-ils ? Et, dans ce cadre, quel est l'apport de la bibliothèque et des bibliothécaires dans ce type de connaissances? Quelles sont leurs pratiques bibliographiques ?

Dans cette perspective, le questionnaire qui a été mis en place devrait pouvoir fournir des éléments de réponse en vue de corroborer ou infirmer l'hypothèse énoncée ci-dessus, et permettre ainsi une « photographie » des usages (et non-usages) actuels des LGRB.

2.3.2 Qu'est-ce qui a déjà été fait en matière d'enquêtes par rapport à l'utilisation des LGRB ?

Avant d'entrer de plain-pied dans la réflexion méthodologique qui a conduit à la construction de mon propre questionnaire, je voudrais relever que je n'ai pas réellement trouvé de travaux publiés concernant exclusivement ce sujet[66]. Il existe cependant un grand nombre d'enquêtes qui évoquent à un moment donné l'utilisation des LGRB. J'en citerai trois ci-dessous, à titre d'exemple. Le premier est un article publié en anglais par des chercheurs chinois évoque une enquête menée par la Peking University Library, qui a conduit aux résultats suivants (Liu, Liao, et Guo 2009, 304) :

> *« …84.9 percent of users expect to manage their search results, but they are unfamiliar with reference management software, only 9.3 percent of survey respondents indicate that they use Refworks, EndNote, or Noteexpress (a popular Chinese reference software) to manage search results. For others, there is great variation in information management techniques ranging from "manually" to "using MS Word or Excel", it shows us a potential opportunity for more outreach in this area. »*

Ce chiffre particulièrement faible de 9.3% est frappant, mais il serait nécessaire de pouvoir avoir plus d'information sur le contexte et l'identité des utilisateurs avant de passer à des conclusions hâtives. Malheureusement l'article ne fournit pas de source permettant d'accéder à une présentation plus détaillée de cette enquête.

Il est clair qu'il existe un grand nombre d'enquêtes de satisfaction des usagers, qui ne concernent pas spécifiquement les LGRB mais qui peuvent les inclure. Le second exemple est celui d'une enquête menée dans l'université de Chapel Hill (Caroline du Nord) à propos des pratiques informationnelles des universitaires de cette institution. Elle aboutit à cette conclusion intéressante, qui est complètement à l'opposé des résultats précédents (Pulley 2007, 41) :

[66] Comme toujours, ce n'est pas parce que l'on ne trouve pas, que rien n'existe dans le domaine ! Les questionnaires sur les comportements des usagers existent et sont courants. Mais un questionnaire concernant exclusivement les LGRB et qui ait été publié ?

« As a consequence of the popularity of electronic information retrieval, the library needs to support the use of bibliographic management tools like Refworks and EndNote for the creation, storage, and management of personal bibliographic databases of electronic references. The survey reported that 59% of respondents maintained a personal bibliographic database (close-ended question 18) (Hemminger, 2007). In addition, the comments provided in response to the open-ended questions indicated that although respondents found the tools useful, they also wanted the library to offer bibliographic management tool training classes. »

Pour être honnête, il faut relever que seuls les chercheurs étaient interrogés dans cette enquête, ce qui explique le pourquoi de ce fort pourcentage.

D'autres recherches axées sur les enquêtes sur les pratiques documentaires n'aboutissent pas sur des résultats convaincants. Ainsi, une enquête menée par le CREDOC en 2005 (ce qui est peut-être un peu tôt, relativement à l'impact et à la présence des LGRB en francophonie), insère Endnote dans une longue liste de sites web mentionnés par les chercheurs pour ce qui est de leur pratiques documentaire (ce qui n'est malheureusement pas la bonne catégorie où l'on pourrait placer Endnote ; le résultat était d'ailleurs éclairant : 0% des chercheurs l'ont mentionné (Maresca 2005, 88)…).

Ces trois enquêtes, qui avaient chacun leur but propre, ont toutes en commun qu'elles ne se focalisent pas sur un aspect (comme cela va être le cas ci-dessous) mais recherchent plutôt à avoir une image plus éclairante du comportement informationnel des usagers de la bibliothèque concernée.

2.3.3 Choix de la forme du questionnaire

Naturellement, cette étude se heurte à des problèmes de forme qu'il fallait rapidement résoudre : quel type de questionnaire devait-il être rédigé (sous forme papier, ou sous forme électronique) et comment peut-il atteindre le public visé? Est-il ainsi possible d'expédier un questionnaire auto-administré ? Pour répondre à ces questions, la réflexion suivante a été menée :

a. Pour des raisons de logistique et de moyens à disposition, il a tout de suite paru évident qu'il était hors de question d'envoyer un courrier postal à destination de l'ensemble de ces acteurs, qui forment, de façon flagrante, une population très importante.

b. De manière analogue, effectuer des entretiens personnalisés prendrait trop de temps, même s'il s'agit de la solution intellectuellement la plus intéressante (en privilégiant ainsi la qualité à la quantité) et même en effectuant une sélection drastique et ciblée de la population. Le risque de non-représentativité des personnes ainsi sélectionnées serait également important.

c. Il ne reste donc plus que la possibilité de recourir à un service d'enquête en ligne, ce qui permettrait ainsi d'envoyer un courrier électronique aux personnes-cibles en fournissant l'URL permettant d'accéder au questionnaire.

Bien évidemment, cette dernière solution comporte également des risques. La possibilité que ce mailing soit perçu comme étant purement et simplement du *spam* est très importante. Et ce d'autant plus, vis-à-vis de la relative complexité de la problématique, qui pourrait aisément inhiber une bonne partie de la population sélectionnée, qui aurait ainsi des réticences à répondre au susdit questionnaire. A ce sujet, il faut relever que, étant donné la complexité de la problématique (qui donc comprendrait de quoi il s'agit, si on venait à leur demander leur avis sur les *logiciels de gestion de références bibliographiques* ?), il est pratiquement certain que les personnes qui ne les connaissent pas, où qui ne comprennent pas quel est le sujet du questionnaire n'y répondront pas, ce qui introduit déjà un biais important dans les résultats éventuellement obtenus par l'intermédiaire de cette enquête.

2.3.4 Choix de l'outil du questionnaire

La solution dite – en ligne – ayant été ainsi sur le principe sélectionnée, il restait à choisir spécifiquement l'outil à adopter. La HEG met bien à disposition un logiciel extrêmement pointu dans ce domaine – il s'agit du SPSS, mais cette option a été rapidement abandonnée pour des raisons pratiques (temps manquant pour l'apprentissage des fonctionnalités du logiciel, ainsi que la difficulté posée par le contrôle des coûts – chaque réponse / chaque clic étant payante[67]). Il existe par contre de nombreuses solutions entièrement externalisées (en ligne), mais qui possèdent de nombreux freins dans leur version gratuite (limitations dans le nombre de questions, dans le nombre de réponses récoltées, dans les outils mis à disposition pour analyser les réponses) en opposition à la version dite premium qui est proposée, mais évidemment payante.

[67] Une réflexion semblable a été menée vis-à-vis du logiciel Sphinx, également mis à disposition par la HEG, mais dans des conditions plus restreintes, encore (login, un seul accès pour l'ensemble de l'établissement).

Dans ce contexte, j'ai donc opté pour une solution open source, très populaire : *Limesurvey* dont l'utilisation, pour la mise en forme du questionnaire et la création de relations logiques, réunissant certaines questions entre elles, est assez intuitive. Cependant, il a ensuite fallu sélectionner un hébergement externe afin de se soulager des questions techniques concernant la gestion des données ainsi récoltées. Cet hébergement était, lui, payant mais pour une somme tout à fait modique.

Le questionnaire était donc disponible durant toute la période de l'enquête sur le lien suivant :

http://masur.limequery.com/index.php?sid=78387%2526lang=fr [68]

Avant d'être expédié à l'ensemble de la population sélectionnée, le questionnaire a été soumis pour validation à trois personnes différentes : au conseiller pédagogique de ce travail, à la personne responsable du cours « Bible et Nouvelles Technologies » des étudiants de théologie de Lausanne, et à un doctorant en droit de l'université de Genève qui connaît et pratique quotidiennement Zotero. Toutes trois m'ont transmis des remarques pour des corrections de détails qui ont été généralement prises en compte.

Il importe de relever que, si ce questionnaire électronique avait pour lui son ergonomie et sa facilité d'utilisation, il présentait néanmoins un défaut qui pouvait être assez sérieux : une absence de contrôle concernant l'unicité des réponses (autrement dit : une personne pouvait théoriquement répondre plusieurs fois au questionnaire). Cependant, le risque couru m'a semblé extrêmement minimal, ce d'autant plus qu'il s'agissait d'un questionnaire sur un sujet plutôt aride et qui ne présente pas d'aspect particulièrement émotionnel[69].

2.3.5 Sélection du public et diffusion du questionnaire

Il s'agit d'un point délicat, qui est devenu une pierre d'achoppement. Mon idée initiale, lors de la rédaction du cahier des charges de ce TB, était de m'adresser à un public restreint d'une seule faculté. Cependant, après réflexion et en constatant qu'avec un tel outil, il était parfaitement envisageable d'envoyer massivement le questionnaire via un simple mailing à l'ensemble des acteurs universitaires de Suisse romande, j'ai sollicité

[68] Le lien de ce questionnaire est resté actif jusqu'à la fin du mois d'août 2009, afin que les personnes devant évaluer ce travail puissent le consulter en toute liberté.
[69] Bien entendu, l'auteur de ces lignes ne s'est pas non plus amusé à inventer des réponses imaginaires, mais reconnaît que le risque existait sur un plan purement théorique.

les secrétariats généraux de chacune des universités de Suisse romande[70]. Cette orientation souffrait de deux gros handicaps qui ont empêché de pouvoir réaliser cette solution :

a. En premier lieu, les secrétariats généraux des quatre universités de Suisse romande, que j'avais sélectionnés pour solliciter l'autorisation de diffusion d'un tel mailing, m'ont tous donné – après un certain temps – une même réponse négative en invoquant des raisons semblables : la population universitaire recevant quotidiennement un assez grand nombre de mails souffre déjà d'une forme d'infobésité assez avancée. En conséquence, ils étaient unanimement réticents vis-à-vis de ma demande, et ce d'autant plus compte tenu de ma provenance d'une institution externe qui ne fait pas partie prenante d'une des quatre universités. Et pour terminer, ils soulignaient le fait que de pareilles demandes leurs sont par ailleurs souvent adressées à l'interne, demandes qu'ils refusent également.

b. En second lieu, mon enquête n'étant pas soutenue par un mandant externe, cela rendait ma posture bien plus fragile et plus difficilement convaincante.

Entre temps, comme les réponses des secrétariats tardaient à venir, puis se sont finalement révélées négatives, je suis revenu à mon idée initiale lors de la rédaction de ce TB, qui était d'interroger une population nettement plus délimitée et à l'intérieur d'une seule et unique faculté. Il se trouve que, suite à mes sollicitations, une autorisation m'a été délivrée par la direction de la fédération des facultés de théologie[71], en vue de l'expédition par mail de ce questionnaire aux étudiants, aux membres du corps intermédiaire et du corps enseignants des trois facultés de théologie protestante de Suisse romande (Lausanne, Genève et Neuchâtel[72]). Le choix de cette filière académique a été motivé spécialement par le fait que j'y avais fait mes études, et qu'il y serait un peu plus aisé d'y déposer une telle démarche.

---

[70] Pour en donner une idée, durant l'année académique 2007-2008, la population cumulée des étudiants de la seule université de Lausanne (11'000 personnes) et du corps enseignant (plus de 1000) s'élève aux environs de 12'000 personnes. Cf. (UNIL 2008).

[71] Je dois ajouter que cette autorisation entrait en contradiction avec la réponse qui avait été notifiée par le secrétariat général de l'Université de Lausanne, mais étant donné la réponse positive qui m'avait été adressée par la Fédération des facultés de théologie, je supposais que la compétence finale d'une telle décision revenait à cette dernière.

[72] La faculté de théologie de Fribourg, catholique, ne fait malheureusement pas partie de la fédération et n'a donc pas pu être interrogée.

Toutefois, cela introduit naturellement d'autres biais : l'échantillonnage de la population étant si bas, les résultats du questionnaire ne seront ainsi clairement pas représentatifs, et le comportement des étudiants, des assistants et des professeurs relativement à la mise en forme et à la gestion de références bibliographique variera probablement d'une université à l'autre, notamment selon le fait que des cours spécifiques aux NTIC[73] y soient mis en place et encouragés, ou non.

Mais ces défauts semblaient légèrement contrebalancés par les avantages que ce ciblage procurerait : une concentration sur une population clairement délimitée à l'avance, et qui serait peut-être plus prête à répondre à un questionnaire provenant d'une personne ayant déjà fréquenté l'institution et étant connue de certains de ses membres.

2.3.6 Synthèse des caractéristiques de l'enquête par questionnaire

- Axée sur des données quantitatives relatives à la connaissance et à l'usage d'un ou plusieurs LGRB, avec une attention particulière sur l'intérêt ou non que présentent les fonctionnalités liées à Zotero.
- Mode de diffusion de l'enquête : mailing effectué en deux fois (à 5 jours d'intervalle).
- Afin de garantir au maximum le succès d'une telle enquête, le questionnaire devait pouvoir être rempli en 5 à 10 minutes au maximum.
- Axée sur un bassin de population restreint. Afin d'illustrer cette assertion, je relève que les statistiques officielles montrent qu'à Lausanne, il y a un peu moins d'une centaine d'étudiants en activité (UNIL 2008). A Genève les chiffres sont assez proches : 90 étudiants sont inscrits dans la faculté de théologie (UNIGE 2009). Les chiffres sont les plus faibles à Neuchâtel : 23 étudiants (UNINE 2009). Le mailing adressé au corps intermédiaire et au corps enseignant s'adressait à 72 personnes. Si on y rajoute le nombre d'étudiants (qui ne m'a malheureusement pas été communiqué par le secrétariat, pour des raisons inconnues de ma part) que j'évalue – d'après les chiffres fournis ci-dessus – à 210 personnes, cela nous donne un total d'environ **282 personnes** concernées.

[73] Nouvelles technologies de l'information et de la communication.

L'objectif fixé était donc de pouvoir obtenir entre 30 et 55 réponses. Ce chiffre paraît peut-être faible, mais il est en fait déjà ambitieux eu égard au faible nombre de la population concernée, et compte tenu de la période peu heureuse à laquelle le questionnaire a été expédié ; le taux de retour de réponses (complètes) s'élèverait ainsi de 10 à 20%. Pour ce chiffre, je me base sur un article qui indique notamment que « *With surveys in which the sample frame is known, response rates can be calculated. E-mail response rates of 20% or lower are not uncommon* », et qui indique également que, si les questionnaires électroniques sont plus rapides que les questionnaires postaux, le taux de réponse ne semble pas changer de manière significative (Andrews, Nonnecke, et Preece 2003, 191).

Compte tenu de ces chiffres très faibles, le questionnaire ne peut pas prétendre à une valeur scientifique. Les conclusions qui en seront tirées resteront, en conséquence, purement indicatives et sujettes à caution.

2.3.7 Date de la mise en route du questionnaire et choix des outils pour l'analyse des résultats

Comme il l'a été dit, le questionnaire est malheureusement arrivé à une période de l'année qui n'était pas la plus optimale. Il a été soumis entre le 25 juin et le 1er juillet 2009, soit à la fin de la période des examens et au début des vacances estivales universitaires. Les tractations relatives au refus ou à l'autorisation de diffusion d'un tel questionnaire ayant été malheureusement bien plus longues qu'il n'avait été initialement prévu (étant donné qu'elles ont duré un mois complet).

Le service offert par Limesurvey permettait de générer des résultats simples. Mais pour affiner des statistiques plus fines qui croisent des données (par exemple, en ne prenant en compte que les résultats du corps enseignant, par exemple, ou ceux provenant d'une seule université), il n'était pas suffisant. Lorsque cela était nécessaire, j'ai croisé moi-même les résultats pour mettre en évidence des tendances pertinentes.

2.3.8 Analyse des résultats obtenus

On trouvera dans **l'annexe no 6** l'intégralité des résultats obtenus, avec des commentaires détaillés portant aussi bien sur le contenu que sur la forme, et également pour mettre en évidence les limitations de ce questionnaire (problèmes de cohérence, inexploitabilité de certains résultats, questions mal comprises – et donc mal formulées – et ainsi de suite). Ci-dessous, je m'attache à présenter les résultats principaux obtenus. Je soulignerai quels sont les éléments qui peuvent en être retenus, et je mettrai également en évidences les difficultés internes à ce questionnaire. Pour l'analyse des résultats, je me conformerai à la structure du questionnaire lui-même, qui était la suivante :

A. Données générales

B. Formation sur les notices bibliographiques

C. Pratiques bibliographiques

D. Questions additionnelles sur Zotero

On pourra discuter le fait qu'une attention particulière ait seulement été adressée à Zotero (cf. section D.), et non pas à d'autres LGRB mais cela fait partie des contraintes et des objectifs de ce travail, qui voulait donner un accent particulier sur Zotero.

A. Commentaire des données générales

Le nombre de questionnaire entièrement remplis s'élève à 32 réponses (soit 11,34 % de la population totale à laquelle ce questionnaire était adressé, si l'on accepte le chiffre de 282 personnes évoqué plus haut). Compte tenu des circonstances difficiles, décrites ci-dessus, dans lequel ce questionnaire a pu être diffusé, ce chiffre se situe dans le bas de la fourchette réaliste qui a déjà été évoquée (soit de 10 à 20%). Dans ce contexte où l'on doit travailler avec des chiffres extrêmement faibles, il sera donc impossible de générer des assertions, mais au moins de *mettre en évidence des tendances possibles*. Cet échantillon montre donc que les femmes et les hommes sont également représentés (respectivement 53% contre 46%) ; il n'y a donc vraisemblablement pas d'interférence notable due au genre dans ce questionnaire. Plus intéressant est de relever la proportion des groupes qui ont répondu au questionnaire : nous pouvons distinguer deux grands groupes. D'un côté les étudiants (que l'on peut eux-mêmes distinguer entre ceux qui sont au Bachelor et ceux qui sont au Master) qui forment 47% des sondés, et de l'autre les chercheurs qui réunissent

53% des personnes interrogées. Dans ce second groupe, on peut distinguer le corps intermédiaire (constitué par les assistants, les chercheurs, les doctorants) avec le corps enseignant (professeur, chargés de cours). Nous voyons en tous cas que les réponses des chercheurs sont clairement surreprésentées ici[74], ce qui montre tout au moins que ce sont très probablement les personnes qui, à la lecture du questionnaire, comprenaient de quoi il s'agissait et qui avaient tendance à répondre au questionnaire par rapport à celles (forcément, le cas typique étant celui de l'étudiant de Bachelor de 1ère année) qui n'ont encore peu ou prou été confrontées à la rédactions de bibliographies dans le cadre d'un travail de recherche. Il sera important d'affiner les questions-clés en contrôlant quelle est la population qui y aura répondu.

B. Commentaire sur la section de la formation sur les notices bibliographiques

Avant de parler de formation, une question a été insérée concernant les habitudes de recherche des sondés. Les chiffres sont d'eux-mêmes parlants, même sur un très petit nombre de personnes interrogées : en effet, 88.23% (soit 15 sur les 17 déclarés) des chercheurs effectuent des recherches, entre une fois par semaine et carrément tous les jours. C'est ce que l'on est en droit d'attendre d'eux – le chiffre étant plus faible chez les étudiants. Une immense majorité des sondés déclare savoir comment gérer des notices bibliographiques. Parmi eux, les étudiants affirment à une grande majorité (73%) avoir suivi une formation, ce qui n'est pas le cas des chercheurs. La dimension du fossé intergénérationnel et interculturel existe bel et bien. Par contre, élément crucial pour les bibliothèques, la formation qui leur est donnée ne l'a pas été avec des spécialistes ID, mais de manière récurrente avec un membre du corps enseignant. Cependant, un élément positif se fait jour : parmi le corps intermédiaire et enseignant qui a répondu majoritairement à la question de savoir si une formation aux LGRB aurait été utile (ils avaient auparavant déclaré ne pas avoir bénéficié d'une telle formation), 8 personnes sur 11 répondent par l'affirmative.

Pour clore cette section consacrée à l'existence ou non d'une formation, nous pourrions formuler les choses ainsi : *les acteurs du milieu universitaire sont conscients qu'il est nécessaire de bénéficier d'une formation permettant de gérer des références bibliographiques*. Il s'agit d'un premier enseignement positif que l'on peut déjà retirer de cette enquête en miniature. Mais il faut tout de même relever que nous n'avons

---

[74] Étant donné que le corps intermédiaire et le corps enseignant représentent à eux deux 72 personnes, et que 17 d'entre eux ont répondu au questionnaire, cela représente 23.61% de la population totale de ces corps. Les étudiants en Bachelor et en Master étaient 15 à répondre, sur environ 210 étudiants, soit 7.14% de leur population.

certainement pas été assez loin sur le contenu de la formation (et quelle image mentale les personnes, qui n'en ont pas bénéficié, pouvaient s'en représenter, et quelles pourraient être leurs attentes spécifiques à ce sujet).

C. Commentaire de la section sur les pratiques bibliographiques

En matière de recherche, c'est sans surprise le catalogue RERO qui est la ressource la plus sollicitée (à 81.25% des sondés y recourent entre une semaine et tous les jours). Mais les autres ressources sont nettement moins sollicitées (y compris les bases de données payantes). Pour ce qui est de la collecte des résultats, la méthode du copier-coller direct est encore pratiquée par la moitié des sondés (à 46%). De manière plus surprenante, deux tiers des usagers ne font jamais recours à un LGRB.

Mais ce chiffre correspond aussi de manière remarquable à une enquête de satisfaction relativement aux LGRB, dans le cadre de la formation des usagers à Fribourg :

> « *J'ai des résultats d'évaluation des étudiants en première année. Là, à peu près un tiers est très content de ces outils pense continuer à les utiliser, un tiers pense, que ce sont des outils pratiques qu'ils vont utiliser plus tard, le dernier tiers pense, qu'ils ne vont plus les utiliser. Il est à souligner, qu'il s'agit ici des étudiants en première année. Le but du cours, c'est plutôt à les initier à l'utilisation d'un tel outil. Finalement, c'est leur libre choix, comment ils veulent achever leurs travaux d'études*[75]*.* »

Certes le public est différent, mais la proportion est quasiment identique.

Concernant ce que l'on pourrait nommer la « culture bibliographique » des usagers, on se rend compte que seules 7 personnes savent ce qu'un « style de citation » veut réellement dire. Toujours dans cette même veine, les trois LGRB les plus connus de la part du public sont dans l'ordre : Endnote, Reference Manager et Zotero. Mais seul Endnote se détache en matière d'utilisation, ce qui n'est pas une surprise. L'ignorance de leur existence, et le sentiment que les LGRB ne sont pas indispensables sont encore partagé par la majorité.

Au vu de ces quelques données, il y aurait donc encore beaucoup de place pour développer, chez les usagers d'une bibliothèque académique, une culture numérique quant aux LGRB. Ce d'autant plus que le recours à ces outils semble être un phénomène récent (depuis 2005, mais plus encore depuis 2008). Un point qui doit

---

[75] Entretien no 2, Section B. réponse i)

sonner comme un défi, est le fait que la présence des bibliothèques est réduite à sa part la plus congrue (3 personnes sur 32 ont découvert un LGRB par l'intermédiaire de leur bibliothécaire).

Évidemment, en énumérant ces chiffres, il faut absolument rappeler que nous sommes dans le contexte d'une petite faculté qui fait partie des *humanities* (sciences humaines), ce qui explique en partie pourquoi ces chiffres concernant les LGRB sont si bas. Ils laissent entrevoir tout un champ de possibilités, au niveau de la formation des usagers.

Cependant, il reste une section avec des questions subsidiaires adressées aux personnes qui connaîtraient Zotero. Nous allons rapidement regarder ces résultats.

D. Commentaire relativement aux questions additionnelles sur Zotero

Contrairement aux autres sections, il est difficile d'en retirer des éléments qui soient probants, étant donné que seulement 5 personnes ont pu répondre à ces questions subsidiaires. On peut tout au moins constater que cet échantillon microscopique est complètement hétéroclite. En effet, si le public qui a affirmé avoir utilisé Zotero est pratiquement masculin, quasiment toutes les tranches d'âges ont été représentées (de 18 à 65 ans !). Il se compose pour moitié d'étudiants (Bachelor + Master), et pour moitié du corps intermédiaire et enseignant (doctorant, assistant, professeur associé). En bref, il est assez frappant de constater qu'avec un si petit échantillon, un tel panel de profils différents ait déjà pu être représenté. C'est peut-être une indication sur le caractère « convivial » que peut avoir Zotero dans sa prise en main, qui rendrait son utilisation ouverte à un plus grand nombre d'utilisateurs, théoriquement parlant, du moins. Zotero est apprécié pour sa facilité de prise en main, et par sa manière de récupérer des notices, ainsi que par son intégration avec des logiciels de traitement de textes (Word, Open Office). Le fait qu'il puisse prendre en compte des documents de différente nature est également un point positif pour ses usagers. Un point qui pose par contre problème concerne les styles mis à disposition chez Zotero (qui a effectivement un réservoir moins riche qu'Endnote, par exemple). Les utilisateurs de Zotero semblent être des chercheurs solitaires puisqu'ils ne se prononcent pas ou négativement sur une fonctionnalité qui vient spécifiquement de faire son apparition : le partage de documents entre plusieurs utilisateurs.

Ces indications sont extrêmement fragiles et ont peut-être trop eu l'apparence d'un questionnaire de satisfaction quasiment commercial sur un outil spécifique.

2.3.9 Synthèse des résultats du questionnaire

Comme cela a été dit, les **résultats ne peuvent pas prétendre à une valeur scientifique** ; cependant, sans vouloir extrapoler de manière excessive à partir de ces minces données, il me semble que les indications suivantes peuvent en être retirées :

Les résultats du questionnaire mettent en évidence des utilisateurs qui ont conscience de la nécessité d'une formation, montrent que des pratiques de collecte bibliographiques encore rudimentaires existent toujours (tel que le copier-coller direct sur le catalogue), et que cette population interrogée n'utilise encore des outils comme les LGRB que de manière sporadique. Rapidement brossé, ce tableau semble montrer qu'il serait intéressant pour les bibliothèques de pouvoir mieux soutenir ces usagers. Reste à signaler le fait qu'il s'agit tout de même de facultés fermement inscrites dans la tradition des sciences humaines. Il est peut-être possible reprendre ces conclusions pour d'autres facultés analogues (comme celles des lettres). Mais cela reste une supposition. Il semble quand même que le potentiel est grand, pour qu'une formation aux LGRB plus soutenue puisse être bien reçue par les usagers en sciences humaines.

3. Essai d'expérimentation de Zotero

Note introductive

Après s'être ainsi efforcé de comprendre quel était l'impact que pouvaient avoir actuellement les LGRB en Suisse romande au travers de trois angles d'attaque (informations disponibles sur les sites web des bibliothèques, entretiens avec des bibliothécaires spécialisés dans ce domaine, et réalisation d' un questionnaire adressé à un public-cible bien défini), cette partie s'attache cette fois-ci à s'intéresser à l'utilisation de Zotero dans le cadre d'un moissonnage de références bibliographiques.

Mon intérêt portera donc sur la capacité de Zotero à remplir son rôle de collecteur d'information indépendamment du type de source où est située l'information. Les questions de principe suivantes seront donc abordées : Quel est le champ d'application de Zotero ? Quelles sont les limites rencontrées par un tel outil ?

En vue d'évaluer concrètement Zotero relativement à ces questions, je voudrais donc profiter d'un mandat qui m'avait été initialement proposé par la Fondation A Capella ; ceci afin de pouvoir expérimenter les possibilités existant actuellement concernant la récolte et la gestion des références bibliographiques. Il s'agit donc de tester cet outil afin de mettre en évidence ce qui pose problème et ce qui fonctionne bien. Cependant, cette enquête n'a pas un caractère exhaustif.

En outre, il faut souligner que la collecte de notices bibliographique, que ce soit avec l'outil que représente Zotero ou un autre, n'est, en soi, finalement qu'une étape préliminaire relativement aux exigences du mandat qui m'avait été au préalable fourni. Le mandat de la Fondation A Capella ne s'intéresse en effet pas spécifiquement à une construction en soi de ces références bibliographiques, mais plutôt à une valorisation de ces ressources elles-mêmes, via la construction d'un catalogue permettant d'accéder au texte intégral en offrant soit un accès direct, soit au travers d'un URL.

3.1 Type d'approche et structure envisagée

a. Présentation synthétique de Zotero et de ses capacités
b. Délimitation du sujet envisagé
c. Sélection des ressources consultées
d. Constats et réflexions sur les avantages et limites posées par Zotero en l'état actuel, lié à l'expérience de cette création bibliographique.

3.1.1. Présentation synthétique de Zotero

a) Préambule

Comme nous l'avons souligné dans l'introduction de ce travail, il y a un problème de vocabulaire. Dans le cas de Zotero, est-il a proprement parler un *logiciel* de gestion de référence bibliographiques ? En anglais, on le désigne parfois comme étant un **bibliographic management tool**, ce qui montre bien qu'il est plus perçu comme un outil que véritablement comme un logiciel. Sans entrer dans une discussion approfondie sur les distinctions que recouvrent, dans le domaine terminologique de l'informatique, les termes comme logiciel, programme, ou application ; on peut simplement dire que Zotero est un plug-in de Firefox – soit un module complémentaire, et non un programme qui peut être démarré de manière indépendante (ce que le terme d'add-on veut également dire). Il est open source. En comparaison, on rappellera que les principaux concurrents de Zotero fonctionnent ainsi[76] :

- Service web (ou plutôt « online solution ») dans lequel l'usager doit se loguer pour en bénéficier (Refworks, Connotea, CiteULike, Endnote Web)
- Programme installable en local (« desktop application ») et se suffisant à lui-même (Endnote).

Cependant cette distinction a un aspect artificiel puisque Endnote, par exemple, a fini par intégrer des éléments pour faciliter la capture de données tout en naviguant sur le web, particulièrement avec Endnote Web, ou au travers de fichiers de connexion.

Cela dit, revenons-en à Zotero. Pour l'anecdote, le nom même est d'origine albanaise, mais cela semble plutôt correspondre à une volonté de profiler le logiciel sur le marché, afin qu'il soit bien identifiable (Dingemanse 2008). La paternité du développement de Zotero revient à une université publique américaine, qui est la *George Mason University's Center for History and New Media*. De fait, il s'agit d'un outil américain, qui est orienté clairement pour des étudiants américains, un point important qu'il faudra prendre en compte lors des évaluations critiques que nous serons amenées à effectuer.

Le nombre d'utilisateurs de cet outil n'est naturellement pas évident à fixer, mais le chiffre de 750'000 utilisateurs a été avancé (Scheinfeldt 2008). Cependant, on ne sait pas à quelle date a été effectué ce comptage, et la source est difficile à vérifier,

---

[76] Cf. une remarque de (Lucas 2008) (consulté le 30 avril 2009)

puisqu'il s'agit d'un article de blog provenant de la George Mason University, soit l'institution-mère de Zotero. Ce chiffre est donc à prendre avec beaucoup de prudence.

Étant donné qu'il s'agit d'un projet open source, des bibliothèques qui en ont les moyens en viennent également à collaborer pour améliorer cet outil. On peut ainsi citer la participation des *Emory Libraries* (Anon. 2008e), pour contribuer au développement de Zotero et en particuliers de ses services collaboratifs. D'autres bibliothèques se contentent d'adapter leur catalogue pour le rendre compatible avec Zotero. C'est le cas de RERO depuis 2008[77]. Zotero a naturellement les mêmes caractéristiques que d'autres logiciels libres : les mises à jour et les améliorations des fonctionnalités peuvent se faire de manière graduelle ou bien imprévisible. En outre, il faut remarquer que la version 2.0b6, si elle est déjà disponible, est encore en version beta et n'est donc en conséquence pas stable comme l'est (à l'heure actuelle) la version 1.0.10.

b) Comment sont gérées les données sous Zotero ?

Lorsque Zotero est déchargé dans le poste local, chaque enregistrement effectué depuis Firefox est automatiquement déposé dans un fichier, en local. Par défaut, sur un PC fonctionnant avec Microsoft Windows XP, le dossier de Zotero est localisé en suivant le chemin modèle :

1. Poste de travail
2. C :
3. Documents&Settings
4. Nom d'utilisateur
5. Application Data
6. Mozilla
7. Firefox
8. Profiles
9. xxxxxxxxx.default
10. Zotero

Et dans ce dossier Zotero, se trouvent 3 dossiers principaux :

Storage. Visiblement, c'est dans ce dossier que se trouvent stockées les éléments rassemblés avec l'aide de Zotero (références, mais aussi notes et autres éléments ajoutés par l'utilisateur).

Styles. Comme son nom l'indique, ce dossier est rempli de fichiers CSL qui décrivent les styles qui sont pris en charge par Zotero pour représenter une bibliographie (APA, Chigago, et ainsi de suite).

---

[77] Entretien no 10, réponse d) et e).

Translators. Sous ce terme se retrouvent rassemblés des fichiers avec l'extension js (javascript) qui décrivent comment récupérer les données sous chaque catalogue/base de données compatible avec Zotero.

En bref, la base de données que l'on peut constituer avec Zotero est donc très facilement localisable et est aisément transférable sous un autre dossier. Il est donc tout à fait possible de définir un autre emplacement que celui décrit ci-dessus, en particulier si l'on effectue des sauvegardes régulières.

La question de la localisation et de l'intégrité des données est assez importante, surtout relativement au fait que les étudiants peuvent être contraints de travailler sur des postes qui ne sont pas forcément les leurs. Pour cela, deux solutions sont également possibles :

a) Au travers d'une clé USB, il est possible de faire fonctionner une version portable de Firefox. En synthétisant rapidement, cette solution présente l'avantage de pouvoir transporter sa base de donnée bibliographique sans qu'elle soit dépendante d'un seul poste, et sans laisser de traces spécifique sur un poste particulier. Elle présente bien sûr quelques contraintes techniques simples : nécessité de fonctionner avec une clé USB 2.0 avec un poste ayant un port dédié ; si cela n'est pas le cas, le risque d'une lenteur extrême dans l'exécution des instructions du navigateur est très important. Cette solution peut être intéressante pour les personnes spécialement nomades qui ne disposent pas forcément (ou pas toujours) de leur ordinateur portable.

b) Il est possible de faire synchroniser les données insérées dans Zotero sur le web. Pour cela il suffit de créer un compte d'utilisateur sur le site officiel du logiciel. L'avantage est bien sûr que cela permet de créer une copie automatique des données enregistrées à partir d'un monoposte sur les serveurs de Zotero. Ce qui est intéressant dans ces solutions qui sont proposées, c'est que l'utilisateur peut établir un contrôle total sur ses données, et décider de la manière dont elles seront stockées/accessibles.

c) Quelles sont les fonctionnalités de Zotero ?

A partir de Mozilla Firefox, Zotero permet de récupérer directement des notices bibliographiques, pendant une recherche documentaire (cf. explication technique fournie plus loin, ci-dessous). Lorsque cette action est possible, une icône apparaît dans la barre de recherche de Mozilla Firefox (cf. annexe 7, 1). Les références sont ainsi récupérées dans un système de dossiers à partir d'une seule racine. C'est à

l'utilisateur de décider comment ses références seront regroupées et quelle organisation logique sera ainsi appliquée.

Trois zones bien délimitées sont présentées à l'utilisateur (cf. annexe 7, 2) : à gauche se trouve l'organisation en arborescence des dossiers. Au centre se trouve affiché le contenu du dossier sélectionné. A droite, le détail d'une notice est affiché à l'utilisateur.

Sans vouloir faire un inventaire exhaustif à la Prévert des fonctionnalités de Zotero, ce LGRB peut récupérer des notices de genres très variés (monographies, articles de périodiques, billet de blog, documents audiovisuels). Ces notices peuvent être mises en relations, taguées et annotées librement. Une page web peut facilement être sauvegardée (en un *snapshot*) sur Zotero. Les fichiers PDF associés à une notice sont également récupérés et leur contenu peuvent être indexés. La fonction de recherche des éléments capturés par Zotero s'applique donc aussi bien aux notices qu'au contenu des fichiers PDF.

Si les notices ne peuvent pas être récupérées directement, Zotero accepte l'importation des fichiers sous les format MODS, MAB2, MARC, RDF, Refer/BibIX, RIS, BibTeX. A l'exportation, la liste des formats est légèrement différente : Zotero RDF, , MODS, Refer/BibIX, Unqualified Dublin Core RDF, Wikipedia citation template, BibTeX.

Avec la version bêta, il est possible de synchroniser ses données locales avec celles se trouvant sur le compte personnel de l'usager sur un des serveurs de Zotero (ce qui permet à un usager de disposer d'une version de sauvegarde de ses données, s'il est amené à travailler sur plusieurs postes différents). Le site officiel met également à disposition des styles de citation (un peu plus de mille) en plus de ceux qui sont déjà installés par défaut en local sur le poste de l'usager. Il est également possible de définir son propre style, Zotero mettant à disposition un générateur de styles, qui permet de créer un fichier CSL qu'il suffit ensuite de charger sur sa propre version de Zotero[78].

d) Comment fonctionne Zotero ?

Le point le plus important à relever est que Zotero a besoin des *translators* déjà évoqués ci-dessus, qui lui permettent schématiquement de reconnaître un catalogue et d'y lire les métadonnées qui seront ultérieurement récupérées en local, chaque fois

[78] On peut trouver ce générateur de style à l'adresse suivante http://www.somwhere.org/csl/ .

qu'une page est lue dans le navigateur (qui est donc forcément celui de Mozilla Firefox).

Comme il s'agit d'un projet *Open Source*, ces translators sont parfaitement accessibles à la lecture (Annexe 7, 3).

Cette liste de translators est très éclairante, puisqu'elle permet également de se rendre compte que Zotero lit des sources anglophones, essentiellement. En date du 30.06.2009, la version de Zotero installée sur un poste personnel contient 271 fichiers de translators. Parmi eux, seuls 11 donnent accès directement à des sources qui sont essentiellement francophones. Il est intéressant d'observer quels catalogues ont ainsi été rendu « Zotero-compatibles » :

	Nom de la source	**Description et/ou remarques**
1	Aluka	Bibliothèque numériques de ressources scientifiques africaines
2	Archive Ouverte en Sciences de l'Information et de la Communication (AOSIC)	Réservoir d'articles scientifiques dans le domaine de l'ID. Malheureusement, le translator ne semble pas fonctionner, et ce depuis plusieurs mois.
3	Archive Canada	
4	Bibliothèque et Archives nationales du Québec	
5	Bibliothèque de l'UQUAM	Université du Québec à Montréal
6	BIUM	Bibliothèque interuniversitaire de médecine de Paris
7	Le Devoir	Journal français, qui permet de reprendre les métadonnées liées aux articles publiés sur son site web.
8	Musée du Louvre	Les notices du musée d'art le plus connu au monde sont donc récupérables
9	Persée	Catalogue
10	Revues.org	Réservoir d'articles en libre-accès francophone
11	Sudoc	Le catalogue universitaire français

6 Liste des catalogues compatibles avec Zotero

Du premier coup d'œil, il est clair que cette liste est extrêmement hétéroclite. Cependant, il serait trompeur de s'en tenir au décompte de 11 translators, ce qui voudrait signifier que leur intérêt serait très limité pour un chercheur francophone. Ce n'est pas le cas, puisque ces translators ne s'appliquent pas seulement à des catalogues spécifiques mais également à des interfaces de recherches (en particulier, des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque - SIGB). 10 d'entre elles sont ainsi prises en compte :

1	Catalogue aleph
2	Catalogue DRA
3	Catalogue Dynix
4	Catalogue GEAC

5	Catalogue InnoPAC
6	Catalogue SIRSI
7	Catalogue TLCYouSeeMore
8	Catalogue Voyager 7
9	Catalogue VTLS
10	Catalogue X-OPAC

7 Liste des OPAC compatibles avec Zotero

Ainsi, il existe un translator VTLS pour le catalogue RERO (qui fonctionne en effet sur cette interface), ce qui permet à Zotero de lire et récupérer les métadonnées liées à une notice bibliographique à partir de ce catalogue.

Le principe est exactement le même concernant les interfaces supportant les bases de données payantes comme CSA, EBSCOhost, ProQuest, Ovid, ou des bases de données elles-mêmes comme ERIC, ScienceDirect, ISI Web of Knowledge et ainsi de suite.

Des translators existent même pour les bases de données les plus populaires auprès du grand public comme Amazon, Youtube, Slideshare, Flickr, Google books, Google Scholar (lequel met également à disposition des notices sous format Endnote), et ainsi de suite.

Encore un mot, pour relever, de manière très schématique et sans trop entrer dans des détails techniques, Zotero repose sur les technologies des :

- OpenURL - littéralement, des adresses web « ouvertes » ou plutôt « incomplètes ». Ce protocole permet d'interroger *contextuellement* différentes bases de données (disons : différents catalogues de bibliothèques, par exemple), à partir de métadonnées (comme l'auteur et le titre du document). Pour être plus concret, la BCU de Fribourg met par exemple à disposition un résolveur de lien qui se présente comme suit http://resolver.rero.ch/unifr . Lorsque le navigateur est en présence d'une page comportant des références bibliographiques, il peut proposer à la personne effectuant la recherche de rechercher directement le document dans le catalogue lié au résolveur de lien (ici, le catalogue de la BCU de Fribourg)[79]. Ainsi, en effectuant des recherches sur de grands catalogues comme ceux de Worldcat ou de Google Scholar, en spécifiant le résolveur désiré, on peut contrôler si un document présent sur Worldcat ou Google Scholar est disponible dans sa propre bibliothèque.

[79] Un excellent article de blog, explique de manière très claire comment employer la technologie des OpenURL avec Zotero. Cf. (Lully 2008)

- COinS (Context Objects in Spans). Pour cette dernière, il s'agit simplement d'une convention pour la publication de pages HTML, qui décrit comment signaler des liens de type OpenURL dans une page web. Standard développé en 2005, les COinS, sont de plus en plus employés, et sont notamment utiles pour les petites structures qui ne peuvent pas se permettre de maintenir une base de données locale. On les retrouve ainsi dans les blogs[80]. Cependant, il existe des problèmes techniques encore à résoudre comme le fait que les utilisateurs, pour profiter pleinement des avantages des COinS, doivent installer manuellement un élément sur leur navigateur lui permettant de les reconnaître[81]. Un autre standard qui fonctionne de manière analogue est celui de l'unAPI, qui permet également d'isoler des métadonnées.

Ainsi, tout d'un coup, l'univers de recherche envisagé avec Zotero explose ; s'il n'est pas devenu illimité, il en est néanmoins devenu nettement plus large, puisqu'il est désormais possible, même pour un chercheur suisse francophone d'utiliser Zotero

a) Pour récupérer des références à partir de résultats de recherche dans le catalogue RERO (général ou local).

b) Pour récupérer des références d'articles scientifiques à partir de bases de données payantes.

c) Pour récupérer des références à des blogs scientifiques (sous la condition expresse qu'ils aient intégré des COinS ou des unAPI qui en rendent la lecture possible pour Zotero).

d) Pour récupérer des références sur des bases de données plus génériques (Amazon, Google Scholar, références sous Wikipédia English[82]).

e) Pour insérer des notices, exportées au préalables sous un fichier comme BibTeX.

---

[80] Leur intérêt pour un chercheur est mis en avant par Olivier Le Deuff : « *Zotero devient d'autant plus indispensable selon moi que des billets de blogs méritent de figurer dans des travaux scientifiques notamment lorsque les blogueurs sont scientifiques eux-mêmes.* » Cf. (Le Deuff 2008)

[81] Cf. l'article très synthétique de D. Chudnov qui décrit en une page ce que sont les COinS et leurs avantages/défauts : Chudnov, Daniel. 2007. COinS. Computers in Libraries 27, no. 4: p13.

[82] Certaines références d'articles dans Wikipedia English peuvent être importées, mais pas de manière systématique. Et il n'y a pas encore de translators pour les versions non-anglaises.

f) Lorsqu'aucune possibilité n'existe pour récupérer la notice (que ce soit via des translators, ou via un fichier intermédiaire comme BibTeX), on peut récupérer la notice manuellement.

Interlude : note sur un conflit entre les institutions produisant respectivement Zotero et Endnote

Le marché académique est assez bien circonscrit puisque, on l'a vu à travers notre questionnaire, Endnote (logiciel propriétaire appartenant à Thomson Reuters) se taille clairement la part du lion dans le milieu académique. L'arrivée d'un concurrent provenant de la grande famille des free software a été visiblement très mal ressentie, puisqu'un procès a été intenté contre les développeurs de Zotero[83].

Schématiquement, le déroulement des événements a été le suivant :

- En date du 17 septembre 2008, il a été annoncé que 10 millions de dollars de dommages et intérêts et en même temps l'arrêt de la diffusion du logiciel Zotero étaient exigés par Thomson Reuters. Cause invoquée du préjudice : la capacité de Zotero à importer et convertir les données propriétaires créées sous Endnote (spécifiquement, ce qui faisait l'objet du conflit, c'était la capacité de Zotero à récupérer les formats de styles de citation. En effet, les versions actuelles d'Endnote en proposent plus que 3000, et ceux qui sont offerts de facto par Zotero sont nettement moins nombreux[84]).

- Thomson Reuters s'appuyait sur le contrat de licence des utilisateurs de Endnote qui stipule notamment au point no 2 que l'utilisateur final ne peut modifier en aucune manière le produit qui lui est fourni par Endnote (Anon. 2009b) .

- En conséquence, Zotero a d'abord retiré cette caractéristique dans les versions ultérieures distribuées et a diffusé un communiqué officiel réaffirmant les principes de l'Open Acess (Anon. 2008d), avant de la rétablir par la suite.

---

83 En témoigne le communiqué officiel de Courthouse News Service (Anon. 2008c)

84 Si l'on se fie à la page officielle de Zotero qui met les styles de citation à disposition, 16 styles sont installés d'office. Mais 1213 styles supplémentaires sont tout de même mis à disposition (sans compter les variantes dépendant d'un style particulier) – d'après un rapide calcul effectué à l'aide d'une feuille Excel, le 05.07.2009.

- Dernier acte en cours : en date du 5 juin 2009, la plainte a été rejetée (Anon. 2009f). Mais on ignore si cette bataille juridique s'arrêtera là, ou si un recours sera encore déposé par Thomson Reuters.

Ce procès encore extrêmement récent revêt un caractère assez symbolique (et spectaculaire), puisqu'il s'agit une fois de plus d'un choc frontal entre deux approches diamétralement opposée, l'une propriétaire et l'autre massivement open source. La question cruciale est ici celle du droit de transformation/récupération de format de style[85].

En guise d'addendum, ce qu'il faut relever, c'est que le choix d'un outil de type LGRB est souvent institutionnel (i.e. : la licence du logiciel est achetée pour l'ensemble des acteurs du milieu académique concerné), et tout changement est freiné par les contraintes que représentent :

a. Le réapprentissage des fonctionnalités offertes par un nouveau logiciel qui offre un service relativement proche.

b. L'investissement en temps et en quantité pour changer d'outil, qui peut faire reculer l'utilisateur, particulièrement lorsqu'il a une base de donnée bibliographique déjà passablement fournie.

Pour mieux comprendre ces obstacles, on parle souvent de *cost-switching* (une bonne introduction à cette notion est offerte par le stimulant essai *Gratuit !* d'Olivier Bomsel (Bomsel 2007)) : le seul fait que le nouveau système soit plus avantageux ne suffit pas à lui seul à convaincre l'usager de changer ses habitudes et ses réflexes acquis avec l'ancien système. Toutefois, il n'est pas du tout dans notre intention d'insinuer que l'on puisse dire qu'Endnote serait moins intéressant que Zotero à l'usage. Ce sont simplement des réflexions plus générales à propos des interrogations que peuvent susciter cet affrontement entre deux cultures, l'une propriétaire, et l'autre libre.

---

[85] Sans vouloir trancher ici (ce qui sort clairement hors des compétences de ce TB), on peut cependant noter que le logiciel Endnote permet lui-même de générer et d'exporter ses données ; il semble donc difficile de protester ensuite sur l'usage ultérieur qui en est effectué. D'un autre côté, la création d'un style de citation pourrait très bien être considérée comme étant une œuvre qui représente des heures de travail conséquentes, et devrait être protégée en conséquence. Encore d'un autre côté, par analogie, Zotero ne procède finalement pas très différemment d'Open Office qui est capable de lire un document de Microsoft Office. De nombreux débats ont eu lieu sur le web qui ont échangé ces arguments synthétisés ci-dessus. Cf. par exemple (Masnick 2009).

3.1.2 Délimitation du sujet envisagé

Cela dit, nous pouvons nous concentrer sur notre test. Il s'agit de la recherche de références bibliographiques dans le but de pouvoir constituer une documentation raisonnée qui pourra ultérieurement être reprise dans le cadre d'une création d'une base de données qui sera disponible sur le site web de la Fondation A Capella[86].

La question principale qui sous-tend la recherche bibliographique est la suivante : Quels sont les textes existant qui documentent l'apport du LPC pour des enfants sourds bénéficiant d'un implant cochléaire ? Et comment collectionner, organiser et valoriser ces documents ? Au travers de ce test, nous répondrons en partie à la première question. Mais pour le second membre de l'interrogation, nous nous servirons de Zotero comme outil, afin d'en expérimenter les limites éventuelles (les avantages ayant déjà été évoqués ci-dessus).

Plus spécifiquement, la demande initiale d'A Capella était d'une triple nature :

1. Rassembler toute la documentation produite en Suisse romande relativement au LPC [mémoires de niveau universitaires ou HES, évent. mémoires de gymnases], en texte intégral.
2. Disposer d'une documentation exhaustive des références d'articles scientifiques (francophones et anglophones) relativement à l'apport du LPC dans le développement du langage d'un enfant sourd.
3. A Capella aimerait spécialement pouvoir mettre à disposition les documents en texte intégral sur leur site web.

Encore une remarque : la Fondation A Capella n'est pas une institution académique. Son but, inscrit dans ses statuts, est de favoriser l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des sourds et malentendants avec l'aide du LPC ("La Parole Complétée" ou "Langage Parlé Complété"). C'est dans ce contexte qu'elle désirerait pouvoir valoriser les travaux liés à la recherche sur l'apport de cet outil pour les enfants et les jeunes sourds. Cette demande découle en effet d'un constat : il n'existe à l'heure actuelle aucune source permettant d'isoler de manière raisonnée la documentation existante relativement au LPC et spécialement concernant son apport avec les enfants et jeunes sourds bénéficiant d'un implant cochléaire. La documentation ainsi

[86] C'est cette demande initiale qui était à l'origine de ce travail. Mais suite à un dialogue entre les différentes parties, ce travail s'effectue donc sans mandat (la demande d'A Capella sera réalisée hors du contexte de ce TB).

rassemblée veut privilégier les documents de nature linguistique et non les documents purement médicaux.

3.1.3 Sélection des ressources consultées

Mots-clés employés

Français	**Anglais**
Sourd – surdité -	Deaf – Deafness
Perte d'audition	Hearing loss – Hearing handicap
Implant cochléaire	Cochlear implant
Langage parlé complété – La parole complétée – LPC	Cued Speech – CS
Intégration scolaire	School integration
Infirmité	Disability
Orthophonie - orthophoniste / logopédie - logopédiste / logopède	

8 Tableau des mots-clés employés

Actions

Recourir systématiquement à Zotero, dans la collecte des données et pour en générer une bibliographie raisonnée, et pour tester les avantages et les limitations de Zotero. Toutes les bases de donnés ne seront pas consultées, mais uniquement les plus pertinentes par rapport au sujet.

Sources employées

- Catalogues de gymnases locaux (si disponibles)
- Catalogues de bibliothèques universitaires (RERO, Sudoc, Worldcat)
- Bases de données électroniques liées au sujet (PSYCinfo, Web of Science)
- Bases de données spécialisées dans le domaine
- Sites webs - blogs sur le sujet
- Ressources diverses (Amazon, Google Scholar, DOAJ)

Site pertinent	Importation des mots-matières ?	Récupération de l'information sur Zotero et problèmes signalés
Catalogues de bibliothèques de gymnase ou académiques		
Catalogues de gymnase locaux http://biblio.gymnase-morges.vd.ch/French/Main.htm	Non	Catalogues fonctionnant sur Bibliomaker, qui n'est pas lisible par Zotero. Les quelques notices intéressantes doivent être entrées manuellement.
http://opac.rero.ch/gateway et	Oui	Bonne lecture des translators, mais il y a un problème de configuration : tous les mots du titre de chaque document prennent une majuscule ! Solution identifiée : modifier la configuration de la récupération des titres via ***about:config*** dans le navigateur[87].
http://www.sudoc.abes.fr	Non	Bonne lecture des translators. On remarquera que les mots-matières du Sudoc ne peuvent pas être importés (au contraire de RERO).
http://www.worldcat.org/	Non	Bonne lecture des translators. Même remarque que pour le sudoc : pas d'import des mots-matières. Les titres de périodiques sont abrégés.
Bases de données payantes		*Pour cette section, j'ai procédé de la manière suivante : recours à une version portable (sur une clé USB) de Firefox dans laquelle était installée une version de Zotero*
ERIC	Oui	Bonne lecture des translators. A noter que l'interface (ici, CSA illumina), n'exporte les références que dans un seul format propriétaire : celui de Refworks.
ISI Web of Knowledge – Web of Science	Oui	Lecture des translators très moyenne. Zotero n'arrive pas à récupérer l'ensemble des notices, ou très lentement. Une meilleure solution peut être l'export des données en format BibTeX et les réimporter dans Zotero.
Science Direct	Oui (en anglais)	Lecture des translators très moyenne. La récupération en un seul clic de nombreux articles se fait très lentement et toutes ne sont pas reprises. Le problème est similaire à celui rencontré avec Web of Science [update : en date du 30.06.2009, le problème a été résolu, lors de la nouvelle mise à jour de Zotero].

[87] Solution découverte via le document en ligne suivant : (Sciboz 2008)

Site pertinent	Importation des mots-matières ?	Récupération de l'information sur Zotero et problèmes signalés
Bases de données spécialisées dans le sujet		
CTNERHI (Centre technique national etudes et recherches : handicaps/indadaptations) http://www.ctnerhi.com.fr	Non	Impossible de décharger les notices (pourtant extrêmement intéressantes, surtout avec la présence d'un abstract en français) avec Zotero.
BDSP (Banque de données en santé publique) http://www.bdsp.ehesp.fr/	Non	Problème identique : impossible de décharger les notices (pourtant extrêmement intéressantes, surtout avec la présence d'un abstract en français) avec Zotero.
Autres bases de données en libre accès		
DOAJ http://doaj.org	Non	Pas de récupération possible. Les notices doivent être entrées manuellement.
Google Scholar http://scholar.google.ch/	Non.	Bonne récupération des notices (mais certaines doivent être nettoyées, ainsi lorsque des titres sont entièrement en majuscules). Les liens au texte intégral, lorsqu'il est disponible est également fourni dans la notice de Zotero. Google Search propose également d'office un import dans Endnote.
Amazon http://www.amazon.fr	Non	Ce n'est clairement pas une ressource à privilégier pour récupérer des notices bibliographiques scientifiques sur un sujet (cela n'est pas non plus l'objectif du service proposé par Amazon). Sans entrer dans les détails, on remarquera que les notices récupérées de chez Amazon souffrent souvent d'erreurs qu'il faut corriger manuellement (deux livres d'un même auteur peuvent proposer à chaque fois une variante différente pour décrire le nom de l'auteur[88]). Bref, les notices provenant d'Amazon n'ont pas la même qualité que celles des autres bases de données.

9 **Liste des sites consultés dans le cadre de la recherche bibliographique**

[88] A titre d'exemple, le créateur du LPC (Cued Speech) en anglais, Orin R. Cornett est désigné : Cornett, R. Orin (correct), Cornett, Orien R. (incorrect)

3.1.4 Bilan et observations sur les limitations inhérentes de Zotero

La bibliographie générée comportant plus de 300 références, il ne me paraissait pas utile de l'insérer en annexe de ce TB. Ce qui me semblait par contre intéressant, c'est de discuter ci-dessous des aspects limitatifs rencontrés dans l'utilisation extensive de cet outil en vue de constituer une base de données bibliographiques.

Tout d'abord, la grille constituée ci-dessus montre déjà une évidence : **toutes les données intéressantes ne sont pas récupérables directement**, soit parce qu'il n'existe aucun translator pour un catalogue donné, ou parce que le translator fonctionne mal (ce qui est/était le cas avec Web of Science et Science Direct), soit parce qu'ils nécessitent de passer par un intermédiaire qui ne fonctionne pas toujours (Zotero, dans certains cas, ne reconnaît pas un fichier BibTeX, cf. le commentaire de Thummala à ce sujet, ci-dessous (Thummala 2007, 26)).

Cet exercice a aussi montré que tout n'était pas parfait au niveau de la gestion des données à l'intérieur de Zotero. La pierre d'achoppement la plus importante concerne la **gestion des doublets**. C'est vraiment un aspect gênant dans l'utilisation de Zotero. Étant donné qu'une notice peut être accessible via une multitude d'entrées dans un seul catalogue, lorsqu'on effectue plusieurs requêtes tournant autour du même sujet, un certain nombre de documents, toujours les mêmes, ressortiront dans les résultats. Zotero ne gère pas cet aspect, c'est à l'utilisateur d'être attentif et d'éliminer lui-même les doublets manuellement. Cette gestion manuelle fonctionne bien si le sujet est bien délimité et ne comporte pas une grande quantité de documents, mais reste bien entendu très limitée. De manière un peu semblable, on regrettera également l'absence d'outil de gestion des dossiers (par exemple, il serait intéressant de savoir combien de notices sont contenues dans un dossier, et quels types de documents référencés y sont présents).

Ensuite, la **liste documentaire des éléments identifiés** par Zotero est certes (par nature) incomplète, mais il est regrettable que l'on ne puisse pas, par exemple, faire identifier adéquatement un travail de mémoire de niveau HES ou un travail de diplôme de gymnase. En outre cette liste apparaît de manière hétéroclite dans un ordre qui ne semble pas relever d'une certaine logique, comme on peut le constater (cf. <Annexe 7, 4). Sans compter le fait que certains champs auraient gagné à être clarifiés ou au

moins être triés par catégories[89]. Il faut également signaler que **le contenu des champs récupérés** par Zotero **varie d'un catalogue à l'autre.** Lorsque l'on récupère une notice dans le catalogue RERO, les mots-clés sont également importés. Par contre, dans d'autres catalogues comme celui du SUDOC, cela n'est pas le cas. Munushree Thummala, dans une thèse consacrée à BibTeX et aux LGRB effectue d'ailleurs des remarques critiques semblables par rapport à l'importation des mots-matières dans le cadre d'une critique plus technique liée à l'import/export avec BibTeX, observations que je reproduis ci-dessous :

« Testing Zotero with our standard test BibTEX files revealed that its import capabilities need to be improved. Zotero imported simple entries file correctly. When processing the other test files it fails to recognize the BibTEX @String and @Preamble constructs and as such does not handle fields that have them. As a result, it gives a vague error indicating that the input file has errors and needs to be corrected. Also, there is no concept of a citation key in Zotero and this causes the BibTEX citation keys to be lost in import. However, it does create new citation keys when exporting to BibTEX format. It also has issues with properly processing LATEX typesetting and looses formatting information during import. Zotero does not perform any duplicate checking so there were duplicate items imported during this test. Also, when testing the bad entries file, it stopped at the first error encountered, did not specify the error or location and stopped processing that file. Another glitch that is observed during testing is that any BibTEX fields that do not map to fields supported by Zotero are not imported and the information is completely lost (Thummala 2007, 26)*. »*

Une évaluation critique semblable par rapport à la totale absence de gestion des doublets est également émise et qui est donc encore d'actualité[90].

Un autre frein dans l'utilisation de Zotero, et qui concerne cette fois-ci l'*output* des références (le résultat visible à l'écran) est celui des **styles de citation**. En effet, ceux-ci sont clairement orientés pour un public anglophone. Sur le site officiel de Zotero, qui met à disposition ces styles, on en compte 1213 (état au 05.07.2009), outre les 16 styles les plus courants qui sont déjà installés d'office en local. Il suffit de les parcourir pour se rendre compte qu'ils correspondent très peu aux publications francophones.

[89] Par exemple, le terme « Affaire » que l'on peut lire dans cette liste, semble être un document de nature juridique. Il aurait pu être accolé à d'autres intitulés analogues comme celui de « projet de loi »).

[90] Cependant, il convient de remarquer que ce travail a été rendu public en 2007, et qu'une partie de ces remarques critiques techniques doivent être prises avec prudence.

Comme nous l'avons dit, il existe un outil permettant de générer un style adapté aux besoins spécifiques des chercheurs[91] . Mais l'outil connaît aussi ses limites. Il est évidemment plus simple et plus intéressant pour un chercheur de pouvoir recourir à un style déjà existant.

Pour terminer ce panorama (non exhaustif) des limitations techniques rencontrées lors d'une utilisation intensive de Zotero, j'aimerais encore aborder la question des **mots-clés** récupérés chez Zotero, qui est une interrogation qui me semble importante, au point que je propose ci-dessous un excursus concernant ce point particulier.

e. Excursus sur le tagging et les folksonomies

D'emblée, quelques remarques notamment reprises à partir d'un collectif consacré aux nouvelles technologies dans les bibliothèques (Anon. 2007) et qui fournissent des réflexions intéressantes sur le *tag* et les *folksonomies* ; il convient ainsi de signaler que les deux termes ne se recouvrent pas exactement. Concernant le premier terme, il désigne la création de mots-clés associé à un contenu, quel qu'il soit (billet de blog, photographie, signets), qui permet de faciliter leur recherche ultérieure. On parle alors de *tag* et de *tagging*. La folksonomie[92] désigne, elle, la pratique cumulée des tags à l'intérieur d'une même communauté. Plus précisément, on peut retenir la description suivante :

As individual users tag their items within a website community, their tags are added to the global pool, reflected in the tag cloud, and a folksonomy is born. If there are only a handful of taggers labeling items, the value to be gleaned from their activity is slight. But, as the volume of users adding tags grows, the more robust the folksonomy becomes…..The folksonomy is a byproduct of users tagging their digital objects. Then end result is cooperation, but the impetus is personal need (Kroski 2007, 94).

C'était une prérogative jusque là réservée aux bibliothécaires, qui définissent habituellement eux-mêmes les descripteurs qui sont associés à leurs notices bibliographiques dans le catalogue de leur bibliothèque.

La question controversée, qui est née au moment de l'expansion de ces pratiques sociales et collaboratives, était bien sûr de savoir si les *tagging* de l'utilisateur final

[91] http://www.somwhere.org/csl/

[92] Remarquons que ce terme est sémantiquement très explicite (folks = peuple – comme l'atteste l'allemand Volk – et nomies qui vient du grec **νομος** (nomos) = loi d'où : loi populaire !). C'est un mot-valise qui tire son origine de la taxonomie.

finissaient par escamoter le besoin d'un vocabulaire contrôlé. Ce problème se pose avec une certaine acuité dans Zotero, comme nous allons le voir.

Lorsqu'on importe une notice dans Zotero, par exemple à partir d'interfaces de base de données comme EBSCO*host* ou *CSA Illlumina*, on importe non seulement les métadonnées de création mais également les métadonnées de descriptions (mots-clés, abstract) qui sont associés à l'article intéressant l'utilisateur (si la base de données le permet). Évidemment, cela pourrait poser problème, puisque les descripteurs viennent forcément de plusieurs bases de données et catalogues différents qui se réfèrent chacun à leur propre thésaurus. En outre, lorsque l'utilisateur de Zotero entre une donnée manuellement (ou qui est incomplète) et doit insérer ses propres descripteurs, il n'a pas une liste contrôlée cohérente de mots-clés à sa disposition, seulement un « paquet » de termes qui ne sont pas cohérents entre eux-mêmes (et qui sont souvent en plusieurs langues : typiquement, en anglais et en français). A cela il faut ajouter le fait que l'utilisateur peut bien entendu « corriger » les descripteurs déjà attribués automatiquement lorsqu'ils ne lui conviennent pas, mais ces corrections ne pourront qu'être locales et ne s'étendront pas aux autres notices qui sont décrite avec un vocabulaire analogue[93].

En bref, les entrées des descripteurs sont hétéroclites et leur utilisation l'est pareillement. Cela ne veut pas dire que ce puisse être automatiquement un problème majeur puisque l'utilisateur de Zotero a (au moins) deux solutions à disposition :

- Soit il prend le temps de créer lui-même un vocabulaire contrôlé qui lui convient, et il décrira chaque notice importée selon les règles qu'il aura lui-même instaurée (cette solution présente évidemment l'immense désavantage d'être chronophage, et ne sera probablement pas celle qui serait la plus souvent suivie).
- Soit il ne se repose pas sur les descripteurs mais sur l'organisation en arborescence qu'il aura au préalable effectuée (en dossiers et sous-dossiers). En contrepartie, il utilise le moteur de recherche interne fourni par Zotero qui permet de rechercher exclusivement dans le *sélecteur de marqueur* (cf. Annexe 7, 5) dans l'annexe, zone encadrée) les descripteurs associés à chaque notice.

---

[93] C'était déjà une observation effectuée par un bibliothécaire : « *Un autre problème que je vois, c'est celui concernant les mots-matières : leur gestion n'est pas évidente (on ne peut pas corriger ou remplacer d'un coup un mot-matière qui se trouve rattaché à plusieurs notices).* », cf. Entretien no 2, Section A, réponse c).

Ces deux solutions ont leurs propres avantages et défauts. Remarquons en outre que l'absence de cohérence dans les descripteurs se fera peut-être moins ressentir, lorsque la documentation rassemblée reste faible, mais elle risque peut-être d'être plus douloureusement perçue lorsque la documentation dépassera les capacités d'une gestion purement manuelle[94]. On se trouve devant une dualité avec Zotero (mais pas seulement, également de façon plus globale avec le *social bookmarking*), qui est très bien résumée dans les lignes suivantes :

User-generated metadata captures the rapid changes in terminology and keeps up with trends and fads. The traditional classification systems have synonym control and hierarchies to demonstrate relationships between terms. Both have valuable things to offer. The key is to find a way to use these systems together (Anon. 2007, 8-9).

C'est un point de vue qui a également été défendu dans l'article intéressant de Gordon-Murnane (Gordon-Murnane 2006). Avec Zotero, on assiste à un mélange de ces deux approches qui ne semble pas heureux. On peut rester ainsi dubitatif : la clé a-t-elle été dénichée? D'après la description qui en a été donnée ci-dessus, il semble que non. Les fonctionnalités semblent (pour le moment, même sur la version 2.0 bêta) trop limitées.

3.1.5 En guise de conclusion très provisoire

Que peut-on retirer de cet exercice ? Pour synthétiser, à travers cet exercice de recherche qui reste on ne peut plus lacunaire (en effet, en plus de n'avoir pas passé l'ensemble des bases de données sous la loupe de ce test, nous n'avons pas passé en revue certains éléments qui prennent de plus en plus d'importance comme le partage des éléments en groupe ou la synchronisation des données entre celles qui sont en local et celles qui sont sur le serveur du site officiel de Zotero), nous avons quand même pu relever des obstacles dans la collecte des données (la récupération automatisée des données n'est pas toujours possible, le contenu des données récupérées n'est pas toujours le même), et dans leur gestion (absence de contrôle de doublets, fonctionnalités des mots-matières très limitées), ainsi que dans l'output (affichage de la référence dans une bibliographie).

Cela montre avant tout que Zotero, comme tout LGRB, n'est finalement qu'un élément qui est complètement dépendant de son environnement. Il s'agit d'une sorte de plate-

[94] Je n'ai évoqué aucun chiffre ni aucune source, mais il est probable qu'à partir de 200 références, des difficultés de gestion puissent apparaître.

forme, qui a l'ambition d'avoir un effet centripète sur les données qui gravitent sur le Web. Le monde de Zotero est quasiment monochromatique : soit le catalogue ou la base de donnée est lisible (blanc), soit il faut passer par un intermédiaire semi-automatisé : création d'un fichier BibTeX et import dans Zotero (gris), soit il ne l'est pas (noir) et il faut passer par l'entrée manuelle des données (dernier cas, qu'il s'agit d'éviter au mieux).

C'est un outil ; comme tel il n'automatise qu'une faible part du travail de collecte (mais la plus fastidieuse). La plus grande partie, celle qui consiste à structurer intellectuellement, à classer les références selon un ordonnement logique, reste du domaine de la personne qui utilise Zotero ; mais cette personne ne dispose pas beaucoup d'outils pour l'aider dans cette gestion. Cependant, étant donné que la communauté autour de Zotero semble forte et que des mises à jour sont régulièrement proposées (il s'agit de deux garanties nécessaires pour qu'un logiciel libre puisse continuer à être viable), les appréciations émises ci-dessus seront forcément caduques dans un avenir très proche, qui peut se compter en mois, voire moins…

4. Pour nouer la gerbe…

Quel est l'état des lieux des LGRB en Suisse romande ? A cette question ambitieuse, je suis contraint de lui fournir une réponse fragmentaire. Mais les certitudes suivantes peuvent être posées :

- C'est une thématique encore en chantier qui devrait (et qui le sera) développée par les bibliothèques universitaires dans les prochaines années. Nous avons d'ailleurs pu constater que les formations proposées sont remarquablement jeunes (la plupart ont été mises en place entre 2005 et 2008, et des projets sont en cours !), ce qui témoigne de la nouveauté de la problématique….nouveauté toute relative, puisqu'il a été relevé que ce type d'outil a vu le jour en 1983 déjà. Mais, à travers l'évaluation de la présence des LGRB dans les sites web des bibliothèques universitaires, qui reste fragmentaire, et où l'information reste décidément rudimentaire et non accessible pour un béotien des LGRB, on voit que cette nouveauté n'est pas encore bien intégrée.

- La supposée émergence des LGRB libres ou semi-libres (Zotero et Citavi), existe mais n'est pas aussi forte que supposée. Citavi demeure un outil confidentiel du côté de Fribourg – ce qui est dû à la barrière de la langue – et Zotero fait (deux fois) timidement une apparition dans des cours (intégrés dans le cadre d'une formation documentaire plus large) dans le cadre du cursus des étudiants de Bachelor de certaines filières. Endnote reste naturellement la référence en matière de formation des usagers aux LGRB, pour des raisons pratiques (logiciel déjà mis à disposition, et parce que c'est réellement le produit-phare du domaine).

- En lien avec le point précédent, il est réjouissant de voir que des bibliothèques s'orientent vers un axe de collaboration avec le corps enseignant, ce qui semble être une direction prometteuse.

- Du côté des usagers, la demande est là, le potentiel est là, comme l'enquête l'a montré précédemment en soulignant que deux tiers des sondés n'utilisent pas de LGRB (et dont la moitié n'en connaissait pas l'existence)[95]. En outre l'usage de ces outils semble avoir pris de l'importance ces dernières années, puisque la plupart des sondés ont recours à un LGRB depuis 2005.

[95] Pour l'anecdote, lors de l'envoi du mailing lié au questionnaire, j'ai reçu deux réactions spontanées: l'une qui me remerciait de lui faire connaître ce type d'outil. L'autre qui me demandait quel serait le LGRB le plus intéressant à mettre en pratique.

- Il a beaucoup été question de Zotero, peut-être trop, même. Il ne s'agit pas d'encenser un outil par rapport à d'autres, et nous avons vu qu'il a naturellement ses limites. Il n'en reste pas moins qu'il représente en quelque sorte le porte-drapeau d'une démocratisation des LGRB, démocratisation dans laquelle les bibliothèques peuvent (et doivent) jouer un rôle déterminant.

A ce sujet, une des personnes interviewées affirmait en effet que « *A mon sens, la formation des usagers à des outils comme les LGRB fait partie d'un nouveau rôle du bibliothécaire qui n'est pas encore vraiment rentré dans les mœurs*[96]. »

Ce qui est en tous cas certain, c'est qu'il s'agit d'une thématique qui peut permettre à une bibliothèque de se profiler en proposant un service dont les avantages sont immédiatement visibles par le grand public. C'est ainsi que s'exprime cette personne : « *cette formation à Endnote fonctionne particulièrement bien par rapport aux autres ; il s'agit d'un sujet très vendeur, qui parle bien aux étudiants puisqu'elle est très concrète*[97] »

Affaire à suivre…

[96] Entretien no 6, Section B., réponse g)

[97] Entretien no 5, Section B., réponse f)

5. Bibliographie

Note liminaire : Bien évidemment c'est le cordonnier qui est le plus mal chaussé…Après tant de temps passé à parler en long et en large des notices bibliographiques, la moindre des choses serait de proposer une bibliographie exemplaire. Les directives pour la rédaction du travail de Bachelor indiquaient que les références devaient être insérées dans le texte avec le nom et l'année relative au document. Après avoir hésité à recourir à l'APA, j'ai finalement opté pour le Chigago Manual of style (Author – Date format). Bien sûr, j'ai encore corrigé manuellement des éléments de la bibliographie ci-dessous. Je signale encore que j'avais tenté de créer un style de citation, afin d'obtenir un résultat proche du style proposé dans le guide de l'Infothèque de la HEG, mais par manque de temps, je n'ai pas pu terminer cet essai.

Abbott, Wendy A. 2006. Persuasive Evidence : Improving Customer Service through Evidence Based Librarianship. *Evidence Based Library and Information Practice* 1, no. 1: 58-68.

Andrews, D., B. Nonnecke, et J. Preece. 2003. Electronic survey methodology: A case study in reaching hard-to-involve Internet users. *International Journal of Human-Computer Interaction* 16, no. 2: 185-210.

Anon. 1995. *Bibliographic Software and the Electronic Library*. Hertfordshire: University of Hertfordshire Press.

Anon. 2003. *International Encyclopedia of Information and Library Science*. 2 éd. London [etc.]: Routledge.

Anon. 2005a. *Vocabulaire de la documentation*. Paris: ADBS.

Anon. 2005b. *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book: A Directory of Over 10'200 Terms, Organizations, Projects and Acronyms in the Areas of Information Management, Library Science, Publishing and Archive Management*. 10 éd. Hants [etc.]: Ashgate Pub Ltd.

Anon. 2007. *Library 2.0 and Beyond: Innovative Technologies and Tomorrow's User*. Westport: Libraries Unlimited.

Anon. 2008a. *Ressources électroniques pour les étudiants, la recherche et l'enseignement*. ENSSIB. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0042-007.pdf.(consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2008b. *Dictionnaire de l'information*. 3 éd. Paris: A. Colin.

Anon. 2008c. Reuters Says George Mason University Is Handing Out Its Proprietary Software. *Courthouse News Service*. Septembre 17. http://www.courthousenews.com/2008/09/17/Reuters_Says_George_Mason_University_Is_Handing_Out_Its_Proprietary_Software.htm. (consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2008d. Statement from George Mason University on Center for History and New Media's Zotero Software. *Media and Public Relations - George Mason University*. Octobre 29. http://eagle.gmu.edu/newsroom/721/.(consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2008e. Emory University Libraries in Zotero Partnership. *Emory University*. Novembre 14. http://www.emory.edu/home/news/releases/2008/11/emory-university-libraries-in-zotero-partnership.html. (consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2009a. CALIS SES Libre : Maîtriser l'information scientifique en SES. *UNIVERSITE DE GENEVE*. http://moodle.unige.ch/course/view.php?id=337. (consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2009b. EndNote(R) End User Licence Agreement. Thomson Scientific. http://www.endnote.com/support/helpdocs/ResearchSoft_EndNoteX1_Single_User_License.pdf. (consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2009c. Sites web des bibliothèques. *Réseau des bibliothèques genevoises*. Février 5. http://www.biblio-geneve.ch/repertoire/liste_sites_web.php. (consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2009d. Nouveautés sur le site de l'URFIST de Strasbourg. *Urfist Info : Actualité des Sciences de l'Information*. Février 10. http://urfistinfo.blogs.com/urfist_info/2009/02/nouveaut%C3%A9s-sur-le-site-de-lurfist-de-strasbourg.html. (consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2009e. Logiciels de bibliographies personnelles. *UNIVERSITE DE GENEVE*. Avril 1. http://www.unige.ch/biblio/chercher/endnote.html. (consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2009f. Judge Dismisses Software-Licensing Case Against George Mason U. - Chronicle.com. *The Wired Campus: Education-technology news from around the Web*. Juin 5. http://chronicle.com/wiredcampus/article/3810/judge-dismisses-software-licensing-case-against-george-mason-u. (consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2009g. Comparison of reference management software. *Wikipedia : The Free Encyclopedia*. Juin 9. http://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_reference_management_software. (consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2009h. Evaluation et comparaison de logiciels de gestion de références bibliographiques. *ECLORE*. Juin 19. http://eclore.veille.inist.fr/.(consulté le 10 juillet 2009)

Anon. 2009i. IVS-BM: Bibliographic Management. *Max Planck Institute of Biochemistry*. Juin 24. http://www.biochem.mpg.de/en/sg/ivs/Bibliographic_Management/index.html. (consulté le 10 juillet 2009)

Bateman, Heather. 2006. *Dictionary of Information and Library Management: [over 6000 Terms Clearly Defined]*. 2 éd. London: A & C Black.

Berthier, Nicole. 2006. *Les techniques d'enquête en sciences sociales: méthodes et exercices corrigés*. 3 éd. Paris: A. Colin.

Blanchet, Alain. 2007. *L'enquête et ses méthodes: L'entretien*. 2 éd. Paris: A. Colin.

Bomsel, Olivier. 2007. *Gratuit ! : Du déploiement de l'économie numérique*. Paris: Gallimard.

Casati, F., F. Giunchiglia, et M. Marchese. 2007. Publish and perish: why the current publication and review model is killing research and wasting your money. *Ubiquity* 8, no. 3: 6.

Cervone, Frank. 2003. The Open Source Option. *Library Journal* 128, no. 12 (Summer2003 Net Connect Juillet 16): 8.

Dell'Orso, Francesco. 2009. Bibliography Management Software : with a Detailed Analysis of Some Packages : EndNote Web, RefWorks, ProCite, EndNote, Reference Manager. http://www.burioni.it/forum/dellorso/bms-dasp/.(consulté le 10 juillet 2009)

Dempsey, Lorcan. 2009. Always on: Libraries in a World of Permanent Connectivity. *First Monday* 14, no. 5.

Detlor, Brian, et Vivian Lewis. 2006. Academic Library Web Sites: Current Practice and Future Directions. *Journal of Academic Librarianship* 32, no. 3: 251 - 258.

DINF. 2009. Logiciels proposés par la DINF. *Division Informatique*. http://gdl.unige.ch/cgi-bin/WebObjects/infoGDL.woa. (consulté le 10 juillet 2009)

Dingemanse, Mark. 2008. The etymology of Zotero. *The Ideophone*. Janvier 25. http://ideophone.org/zotero-etymology/.(consulté le 10 juillet 2009)

East, John W. 2003. Z39.50 and personal bibliographic software. *Library Hi Tech* 21, no. 1: 34 – 43.

Feldstein, Michael. 2008. Thomson Suing Zotero: More Info and More Thoughts. *e-Literate*. Octobre 5. http://mfeldstein.com/thomson-suing-zotero-more-info-and-more-thoughts/.(consulté le 10 juillet 2009)

Fenn, Jürgen. 2006. Managing citations and your bibliography with bibtex. *The PracT E X Journal*, no. 4: 19.

Fenneteau, Hervé. 2007. *Enquête: Entretien et questionnaire*. 2 éd. Paris: Dunod.

Gardner, Susan J., John Eric Juricek, et F. Grace Xu. 2008. An Analysis of Academic Library Web Pages for Faculty. *Journal of Academic Librarianship* 34, no. 1: 16–24.

GF. 2007. Le calvaire de la bibliographie sur ordinateur | Valhalla. *Valhalla.fr*. Mars 5. http://www.valhalla.fr/2007/03/05/le-calvaire-de-la-bibliographie-sur-ordinateur/.(consulté le 10 juillet 2009)

Gordon-Murnane, Laura. 2006. Social Bookmarking, Folksonomies, and Web 2.0 Tools. *Searcher* 14, no. 6: 26 - 38.

Haines, Margaret, et Gary Horrocks. 2004. Health Information Literacy and Higher Education : The King's College London Approach. Dans . Buenos Aires. http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/016e-Haines_Horrocks.pdf. (consulté le 10 juillet 2009)

Harrison, Mary, Stephanie Summerton, et Karen Peters. 2005. Endnote training for academic staff and students: The experience of the Manchester Metropolitan University Library. *New Review of Academic Librarianship* 11, no. 1: p31 - 40. (consulté le 10 juillet 2009)

Kaufmann, Jean-Claude. 2007. *L'entretien compréhensif*. 2 éd. Paris: A. Colin.

Kessler, Jane, et Mary K Van Ullen. 2005. Citation Generators: Generating Bibliographies for the Next Generation. *Journal of Academic Librarianship* 31, no. 4: p 310 - 316.

Kroski, Ellyssa. 2007. Foksonomies and user-based tagging. Dans *Library 2.0 and beyond : Innovative Technologies and Tomorrow's User*, 91-103. Westport: Libraries Unlimited.

Kuchi, Triveni. 2006. Communicating mission: an analysis of academic library Web sites. *Journal of Academic Librarianship* 32, no. 2 (Mars): 148–154.

Le Deuff, Olivier. 2008. Zotero compatible. *Le guide des égarés.* Avril 11. http://www.guidedesegares.info/2008/04/11/zotero-compatible/.(consulté le 10 juillet 2009)

Liu, S. Q., S. S. Liao, et J. Guo. 2009. Surviving in the digital age by utilizing libraries' distinctive advantages. *ELECTRONIC LIBRARY* 27, no. 2: 298–307.

Lucas, Daniel V. 2008. A product review of Zotero. Master's paper, University of North Carolina. http://ils.unc.edu/MSpapers/3388.pdf. (consulté le 10 juillet 2009)

Lully. 2008. A quoi sert l'OpenURL. *Encore un biblioblog...* Novembre 13. http://bibliotheques.wordpress.com/2008/11/13/a-quoi-sert-lopenurl/.(consulté le 10 juillet 2009)

Maresca, Bruno. 2005. *Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercherus de l'université Pierre et Marie Curie (Paris 6) et de l'université Denis Diderot (Paris 7)*. Collection de

Rapports. Département Evaluation des politiques publiques. http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R238.pdf. (consulté le 10 juillet 2009)

Masnick, Mike. 2009. Thomson Reuters Lawsuit Against Competing Software Product Dismissed. *Techdirt*. Juin 8. http://www.techdirt.com/article.php?sid=20090605/2136345145. (consulté le 10 juillet 2009)

Muet, Florence. 2003a. Conduire un entretien semi-directif. http://cyberlearn.hes-so.ch/mod/resource/view.php?id=37635.

———. 2003b. Concevoir et exploiter un guide d'entretien. http://cyberlearn.hes-so.ch/mod/resource/view.php?id=37635.

———. 2003c. Rédiger un questionnaire. http://cyberlearn.hes-so.ch/mod/resource/view.php?id=38606.

———. 2008. Analyser les besoins d'un public cible...oui, mais comment ? *Documentaliste* 45, no. 1: 40-43.

Naumer, Janet Noll. 1983. Bibliographic Management. *School Library Journal* 29, no. 7: 117-121.

Noisette, Perline. 2006. *La bataille du logiciel libre : dix clés pour comprendre*. Paris: La Découverte.

Poissenot, Claude. 2005. *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB.

Pulley, M. 2007. Analysis of open-ended question responses reporting user satisfaction with library services using an interactive visualization tool. Google Scholar.

Scheinfeldt, Tom. 2008. Sunset for Ideology, Sunrise for Methodology? *Found History*. Mars 13. http://www.foundhistory.org/2008/03/13/sunset-for-ideology-sunrise-for-methodology/.(consulté le 10 juillet 2009)

Sciboz, Joëlle. 2008. Zotero : petit guide d'installation et d'utilisation. Bibliothèque de l'ETI. http://www.unige.ch/biblio/eti/prestations/formdoc/Zotero.pdf. (consulté le 10 juillet 2009)

Service de coordination des bibliothèques. 2009. Utiliser les bibliothèques. *UNIVERSITE DE NEUCHATEL*. http://www2.unine.ch/bibliotheque/page21957.html. (consulté le 10 juillet 2009)

Siegler, S., et B. Simboli. 2002. EndNote At Lehigh. *Issues in Science and Technology Librarianship*, no. 34.

Stew. 2007. Connotea: basic integration with Word. *Flags and Lollipops : bioinformatics & genomic news and views*. Février 13. http://www.ghastlyfop.com/blog/2007/02/basic-word-integration.html.

Thummala, Munushreee. 2007. Bibliography Tools in the Context of WWW and LATEX. Sri Venkateswara University.

UNIGE. 2009. Etudiants inscrits. UNIGE. http://www.unige.ch/dadm/stat/dernierepublication-1/1.1Etudiants_inscrits.pdf. (consulté le 10 juillet 2009)

UNIL. 2008. Annuaire statistique 2007-2008. UNIL. http://www.unil.ch/webdav/site/statistiques/users/vbraun/public/Annuaire 2007-2008.pdf. (consulté le 10 juillet 2009)

UNINE. 2009. statistiques des étudiants. *UNIVERSITE DE NEUCHATEL*. http://www2.unine.ch/etudiant/page1558.html. (consulté le 10 juillet 2009)

Vivares, David. 2008. Utiliser un logiciel libre de gestion bibliographique : Zotero. Urfist Strasbourg, Novembre 3. http://urfist.u-strasbg.fr/supports/bddbi_fi/Zotero_1_2008.pdf. (consulté le 10 juillet 2009)

Weibel, Stuart. 1997. The Dublin Core: a simple content description model for electronic resources. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* 24, no. 1: 9-11.

Welch, Jeanie M. 2005. The Electronic Welcome Mat: The Academic Library Web Site as a Marketing and Public Relations Tool. *The Journal of Academic Librarianship* 31, no. 3 (Mai): 225–228. (consulté le 10 juillet 2009)

Zweifel, Carole. 2008. Logiciels de gestion de références bibliographiques : citons le libre! *Ressi: Revue Electronique Suisse de Science de l'information* 7 (Mai). http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_7_mai2008/numero_courant.html. (consulté le 10 juillet 2009)

6. Articles intéressants mais indisponibles

Chiu, Jeong-Yeou, et Yu-Lun Chang. 2005. The impact of the citation formats on citation analysis: from scholarly publishing to scholarly communication effect. *Journal of Library and Information Science (USA/Taiwan)* 31, no. 1 (Avril): 63–78.

East, John W. 2001. Academic libraries and the provision of support for users of personal bibliographic software: a survey of Australian experience with EndNote. *LASIE (Library Automated Systems Information Exchange)* 32, no. 1 (Avril): 64–70.

Johnston, Lisa R. 2008. Let's Get Social, Cite me? *Sci-Tech News* 62, no. 4 (Novembre): 30.

Muldrow, J., et S. Yoder. 2009. Out of Cite! How Reference Managers Are Taking Research to the Next Level. *PS-POLITICAL SCIENCE & POLITICS* 42, no. 1: 167–172.

Ritterbush, Jon. 2007. Supporting library research with LibX and Zotero: two open source Firefox extensions. *Journal of Web Librarianship* 1, no. 3: 111–122.

Serrat Brustenga, Marta, et Sílvia Sunyer Lázaro. 2005. Experiències en l'ús dels gestors de referències bibliogràfiques a la Biblioteca del Campus de Terrassa (BCT) de la UPC, no. 14.

Walker, Teresa B., Jane S. Row, et Travis Dolence. 2007. Teaching and Supporting EndNote at The University of Tennessee: Designing Online Alternatives to High Demand Classes. *Electronic Journal of Academic & Special Librarianship* 8, no. 2: 7.

Warren, Tom. 2007. Cite right: a quick guide to citation styles - MLA, APA, Chicago, the sciences, professions, and more. *Technical Communication* 54, no. 3 (Août): 372–373.

ANNEXE No 1 : Présence des LGRB sur les sites web des bibliothèques universitaires de Suisse romande – Première partie

No	CANTON	Nom de la bibliothèque	Adresse de son site web	A. Existence d'une page liée aux LGRB (ou les incluant)?	B. Parcours pour accéder à la page traitant des LGRB	C. Nombre de clics	D. Logique	E. Moteur de recherche nécessaire
1	GE	Réseau des bibliothèques des sciences (qui regroupe les branches suivantes : Anthropologie Astronomie Biologie Chimie Cristallographie Informatique Mathématiques Physique Sciences pharmaceutiques et Sciences de la Terre)	http://www.unige.ch/biblio/sciences/home.html	Oui	Services -> Formation documentaire ->	2	Oui	Non
2	GE	Bibliothèque de la faculté de médecine	http://www.unige.ch/medecine/bibliotheque/ACCUEIL.html	Oui	Services -> Formation documentaire -> cours disponibles	3	Oui	Non
3	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - français	http://www.unige.ch/lettres/framo/biblio.html	Non	#	#	#	#
4	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - allemand	http://www.unige.ch/lettres/alman/bibliotheque.html	Non	#	#	#	#
5	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - arabe	http://www.unige.ch/lettres/meslo/arabe/bibliotheque.html	Non	#	#	#	#
6	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - arménien	http://www.unige.ch/lettres/meslo/armenien/Bibliotheque.html	Non	#	#	#	#
7	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - histoire de l'art	http://www.unige.ch/lettres/armus/istar/pages/page.php?id=20	Non	#	#	#	#
8	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - musicologie	http://www.unige.ch/lettres/armus/music/bibliotheque.html	Non	#	#	#	#

No	CANTON	Nom de la bibliothèque	Adresse de son site web	A. Existence d'une page liée aux LGRB (ou les incluant)?	B. Parcours pour accéder à la page traitant des LGRB	C. Nombre de clics	D. Logique	E. Moteur de recherche nécessaire
9	GE	Bibliothèque de la faculté des sciences économiques et sociales (BSES)	http://www.unige.ch/biblio/ses/index.html	Non	#	#	#	#
10	GE	Bibliothèque de la faculté de droit	http://www.unige.ch/biblio/droit/index.html	Non	#	#	#	#
11	GE	Bibliothèque de la faculté de théologie	http://www.unige.ch/theologie/cite/bibliotheque.html	Non	#	#	#	#
12	GE	Bibliothèque de la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation (FPSE)	http://www.unige.ch/biblio/fapse/index.html	Oui	Services -> formation documentaire -> introduction à l'utilisation d'End Note, logiciel bibliographique	3	Oui	Non
13	GE	Bibliothèque de l'ETI (Ecole de traduction et d'interprétation)	http://www.unige.ch/biblio/eti/index.html	Oui	Prestations -> Formation à la recherche documentaire -> Recherche documentaire et mémoire	3	Moyenne	Non
14	GE	Institut d'histoire de la réformation	http://www.unige.ch/ihr/presentation/bibliotheque.html	Non	#	#	#	#
16	GE	Institut européen de l'unversité de Genève	http://www.unige.ch/ieug/ressources/bibliotheque.html	Non	#	#	#	#
17	GE	Centre interfacultaire de gérontologie	http://cig.unige.ch/bibliotheque.html	Non	#	#	#	#
18	GE	Institut de hautes études internationales et du développement (HEID)	http://graduateinstitute.ch/library/	Oui	Aide à la recherche -> Formations documentaires	1	Moyenne	Non
19	GE	Institut oeucuménique de Bossey	http://library.oikoumene.org/	Non	#	#	#	#

No	CANTON	Nom de la bibliothèque	Adresse de son site web	A. Existence d'une page liée aux LGRB (ou les incluant)?	B. Parcours pour accéder à la page traitant des LGRB	C. Nombre de clics	D. Logique	E. Moteur de recherche nécessaire
20	VD	Bibliothèque cantonale universitaire -Dorigny	http://www.unil.ch/bcu/page16085.html	Oui	Guichet et prestations -> Formation -> Formation ressources électroniques	3	Oui	#
20bis	VD	Bibliothèque cantonale universitaire -Dorigny	http://www.unil.ch/bcu/page16085.html	Oui	Guichets et prestations > Informations > FAQ > Bibliographies > Gérer des références bibliographiques (EndNote et autres logiciels)	5	Non	Oui
21	FR	Bibliothèque cantonale universitaire - Fribourg	http://www.fr.ch/bcuf/	Oui	Ressources > Zotero	2	Moyenne	Non
21 bis	FR	Bibliothèque cantonale universitaire - Fribourg	http://www.fr.ch/bcuf/	Oui	Catalogue > Menu complet > RERO >	3	Non	Oui
22	NE	Centre international d'études sur le sport	http://www.cies.ch/new/p1/fr2.php?p=4&sp=41&l=f&table=page&numPage=	Non	#	#	#	#
23	NE	Institut de droit de la santé	http://www2.unine.ch/ids/page15649.html	Non	#	#	#	#
24	NE	Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population	http://www.migration-population.ch/page27812_fr_CH.html	Non	#	#	#	#
25	VD	Portail des bibliothèques de l'EPFL	http://library.epfl.ch/	Oui	Formations documentaires à l'EPFL > Gestion des références	1	Oui	Non
25bis	VD	Portail des bibliothèques de l'EPFL	http://library.epfl.ch/	Oui	Services > Outils et logiciels > EndNote / Quelques outils de gestion de bibliographie pour les utilisateurs de LaTeX / BibTeX	3	Oui	Non

ANNEXE No 1 : Présence des LGRB sur les sites web des bibliothèques universitaires de Suisse romande – Seconde partie

No	CANTON	Nom de la bibliothèque	F. LGRB explicitement cités	G. Offre d'une formation aux LGRB	H. Programme de cours préétabli ou à la demande	I. Existence d'une documentation	J. Contenu de la documentation	K. Remarques
1	GE	Réseau des bibliothèques des sciences (qui regroupe les branches suivantes : Anthropologie Astronomie Biologie Chimie Cristallographie Informatique Mathématiques Physique Sciences pharmaceutiques et Sciences de la Terre)	Endnote, Refman	Oui	A la demande	Oui	document powerpoint pour Endnote 11 et document pdf pour Refman	Il s'agit d'une page générale, ce qui explique peut-être pourquoi on ne propose pas explicitement de formation aux LGRB
2	GE	Bibliothèque de la faculté de médecine	Endnote, Refman	Oui	A la demande	Non	#	
3	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - français	#	#	#	#	#	Page très minimale. Petite institution.

No	CANTON	Nom de la bibliothèque	F. LGRB explicitement cités	G. Offre d'une formation aux LGRB	H. Programme de cours préétabli ou à la demande	I. Existence d'une documentation	J. Contenu de la documentation	K. Remarques
4	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - allemand	#	#	#	#	#	Page très minimale. Petite institution.
5	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - arabe	#	#	#	#	#	Page très minimale. Petite institution.
6	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - arménien	#	#	#	#	#	Page très minimale. Petite institution.
7	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - histoire de l'art	#	#	#	#	#	Page personnalisée. Lien pour des cours en ligne (mais contenu inconnu)
8	GE	Bibliothèque de la faculté des lettres - musicologie	#	#	#	#	#	Page très minimale. Petite institution.
9	GE	Bibliothèque de la faculté des sciences économiques et sociales (BSES)	#	#	#	#	#	Site très élaboré. Présence d'instructions détaillées pour rédiger une bibliographie mais pas de mention de LGRB (sauf erreur)

No	CANTON	Nom de la bibliothèque	F. LGRB explicitement cités	G. Offre d'une formation aux LGRB	H. Programme de cours préétabli ou à la demande	I. Existence d'une documentation	J. Contenu de la documentation	K. Remarques
10	GE	Bibliothèque de la faculté de droit	#	#	#	#	#	Site très élaboré. Formation documentaire à disposition mais pas concernant les LGRB
11	GE	Bibliothèque de la faculté de théologie	#	#	#	#	#	Page très minimale. Petite institution.
12	GE	Bibliothèque de la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation (FPSE)	Endnote	Oui	A la demande	Non	#	
13	GE	Bibliothèque de l'ETI (Ecole de traduction et d'interprétation)	Endnote, Zotero	Oui	A la demande des enseignants	Oui	Document pdf pour Zotero	Les logiciels de références bibliographiques et la gestion des signets sont placés sous le même ensemble intitulé "recherche documentaire et mémoire"
14	GE	Institut d'histoire de la réformation	#	#	#	#	#	Page très minimale. Petite institution.

No	CANTON	Nom de la bibliothèque	F. LGRB explicitement cités	G. Offre d'une formation aux LGRB	H. Programme de cours préétabli ou à la demande	I. Existence d'une documentation	J. Contenu de la documentation	K. Remarques
16	GE	Institut européen de l'unversité de Genève	#	#	#	#	#	Page très minimale. Petite institution.
17	GE	Centre interfacultaire de gérontologie	#	#	#	#	#	Page très minimale. Petite institution.
18	GE	Institut de hautes études internationales et du développement (HEID)	Endnote	Oui	A la demande	Non	#	
19	GE	Institut oeucuménique de Bossey	#	#	#	#	#	
20	VD	Bibliothèque cantonale universitaire -Dorigny	#	#	#	#	#	

No	CANTON	Nom de la bibliothèque	F. LGRB explicitement cités	G. Offre d'une formation aux LGRB	H. Programme de cours préétabli ou à la demande	I. Existence d'une documentation	J. Contenu de la documentation	K. Remarques
20bis	VD	Bibliothèque cantonale universitaire -Dorigny	Endnote, Endnote Web, Zotero	Non (!)	#	Oui	Lien au centre informatique de l'UNIL ; à l'institut de géographie de la faculté des sciences manuel d'utilisation (d'une autre bibliothèque) ; 4 liens pour aller plus loin concernant les LGRB à disposition	Le chemin est assez peu logique, et il est nécessaire de recourir au moteur de recherche pour récupérer la page recherchée. Il est surprenant que les informations concernant les formations et les LGRB soient découplées sur des pages différentes qui n'ont pas de rapport entre elles
21	FR	Bibliothèque cantonale universitaire - Fribourg	Zotero	Non (!)	#	Oui	Liens pointant sur Zotero, et sur la page de RERO qui lui est consacré. Indication du résolveur de lien lié à la BCU FR	Le chemin habituel proposé par d'autres bibliothèques ne fonctionne pas ici : Prestations > Formation des utilisateurs n'évoque pas les LGRB
21 bis	FR	Bibliothèque cantonale universitaire - Fribourg	Endnote	Non (!)	#	Oui	Fichier de connexion en format zip mis à disposition pour	Chemin logiquement complètement différent de la plupart des autres sites

No	CANTON	Nom de la bibliothèque	F. LGRB explicitement cités	G. Offre d'une formation aux LGRB	H. Programme de cours préétabli ou à la demande	I. Existence d'une documentation	J. Contenu de la documentation	K. Remarques
							utiliser Endnote	
22	NE	Centre international d'études sur le sport	#	#	#	#	#	#
23	NE	Institut de droit de la santé	#	#	#	#	#	#
24	NE	Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population	#	#	#	#	#	#
25	VD	Portail des bibliothèques de l'EPFL	Endnote	Oui	A la demande	Non	#	Endnote est qualifié de *logiciel de gestion et édition de références bibliographiques*
25bis	VD	Portail des bibliothèques de l'EPFL	Endnote, Jabref, BibDesk	Non (!)	#	Oui	Liste des catalogues compatibles avec respectivement Jabref et BibDesk	

ANNEXE No 2 : Présence des LGRB sur les sites web des HES de Suisse romande

No	Nom de la bibliothèque	Adresse de son site web	Existence d'une page liée aux LGRB (ou les incluant)?	Remarque
1	Haute école d'art et de design - domaine arts visuels	http://www.netvibes.com/bibliohead	Non	#
2	Haute école d'art et de design - domaine design	http://www.biblio-geneve.ch/repertoire/affiche_biblio.php?biblio=117	Non	#
3	Haute école de gestion (HEG)	http://www.hesge.ch/heg/infotheque/	Non	Documentation concernant l'établissement de bibliographies et la manière de les citer
4	Haute école de santé - site de Champel	http://www.heds-ge.ch/cdoc/	Non	#
5	Haute école de santé - site des caroubiers	http://www.heds-ge.ch/cdoc/	Non	#
6	Haute école de travail social	http://www.hesge.ch/hets/infotheque/	Non	#
7	Haute école du paysage, d'ingénierie et d'architecture - Site Genève	http://hepia.hesge.ch/fr/pratique/bibliotheque/	Non	#
8	Haute école du paysage, d'ingénierie et d'architecture - site Lullier	http://www.hesge.ch/eil/Pages/EIL/campus.html	Non	#

No	Nom de la bibliothèque	Adresse de son site web	Existence d'une page liée aux LGRB (ou les incluant)?	Remarque
9	Médiathèque de la HES-SO Valais/Wallis	http://mediatheques.hevs.ch/index.asp?NoLangue=1&Nofiliere=&NoPage=5&n1=0x5&Filiere=Sciences%20de%20l%27ingenieur	Non	#
10	Bibliothèque de la station de recherche agronomique et Bibliothèque de l'Ecole d'ingénieurs de Changins	http://www.acw.admin.ch/dokumentation/01660/index.html?lang=fr	Non	#
11	Bibliothèque de la Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du canton de Vaud	http://www.heig-vd.ch/tabid/660/Default.aspx	Non	#
12	HE-ARC Ingénierie	http://www.he-arc.ch/hearc/fr/biblio2/index.html	Non	#
13	Ecole d'ingénieurs et d'architectes de Fribourg	http://www.eia-fr.ch/bibliotheque	Non	#
14	Ecole Hôtelière Lausanne	http://www.ehl.edu/eng/content/view/full/2701	Non	#

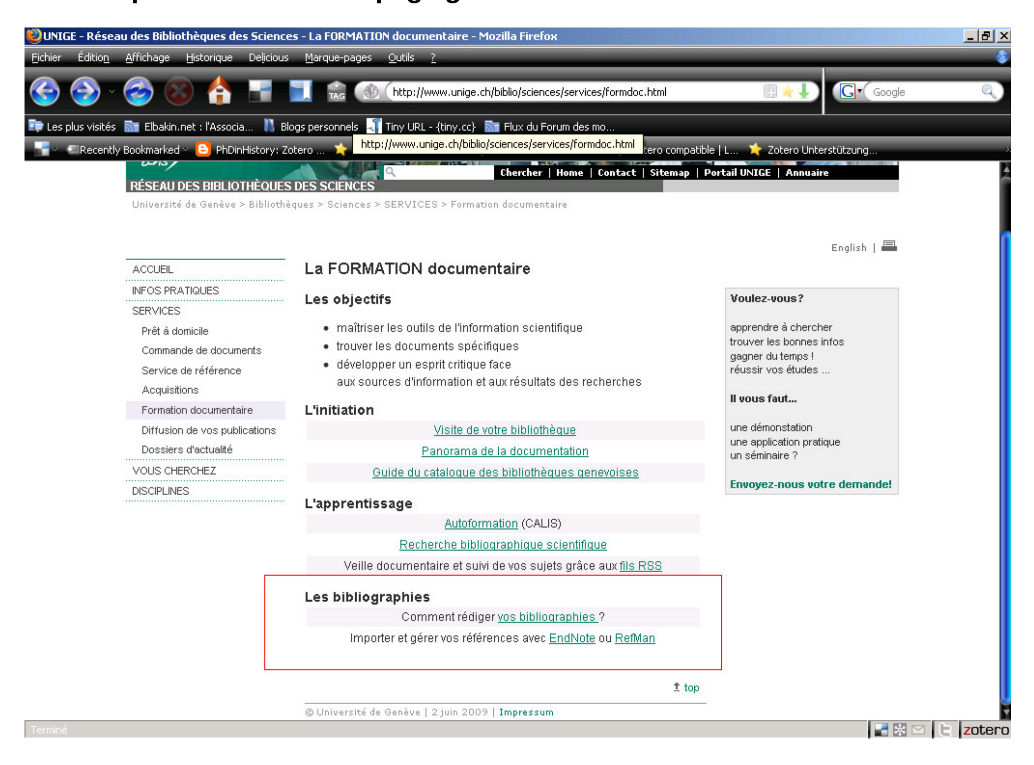
No	Nom de la bibliothèque	Adresse de son site web	Existence d'une page liée aux LGRB (ou les incluant)?	Remarque
15	Bibliothèque de l'Ecole cantonale d'art de Lausanne - ECAL	http://www.netvibes.com/ecalbiblio	Non	#
16	Bibliothèque de la Haute école de santé Fribourg	http://www.heds-fr.ch/fr/ecole.jsp	Non	#
17	Centre de documentation de la Haute Ecole de travail social et de la santé-EESP-Vaud	http://www.eesp.ch/e-medias/doc/index.html	Non	Le centre de documentation de l'ESSP met à disposition des instructions pour l'établissement de bibliographies…mais sans mentionner de LGRB
18	Centre de documentation (CEDOC) de la Source (Haute Ecole de la Santé)	http://www.ecolelasource.ch/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=68&Itemid=245	Non	#
19	Centre de documentation de la Haute école cantonale vaudoise de la santé	http://www.hecvsante.ch/Ecole/Campus/CentreDeDocumentation.aspx	Non	#
20	Bibliothèque de la Haute Ecole fribourgeoise de travail social	http://www.hef-ts.ch/ecole/bibliotheque.jsp	Non	#

No	Nom de la bibliothèque	Adresse de son site web	Existence d'une page liée aux LGRB (ou les incluant)?	Remarque
21	Bibliothèque du conservatoire de musique de Genève	http://www.cmusge.ch/em/pages/bibliotheque/bibliotheque_catalogue.html	Non	#
22	Bibliothèque Conservatoire de Lausanne	http://www.cdlhem.ch/biblio/	Non	#
23	Bibliothèque du Conservatoire de Fribourg	http://admin.fr.ch/cof/fr/pub/bibliotheque/informations_generales.htm	Non	#
24	Bibliothèque Institut Jaques-Dalcroze	http://www.dalcroze.ch/centre-de-documentation/	Non	#
25	Bibliothèque de la Haute école de théâtre de Suisse romande	http://www.hetsr.ch/	Non	#

ANNEXE No 3 : Captures d'écran des sites de bibliothèques mentionnant les LGRB



10 Capture d'écran de la page générale de l'UNIGE consacrée aux LGRB

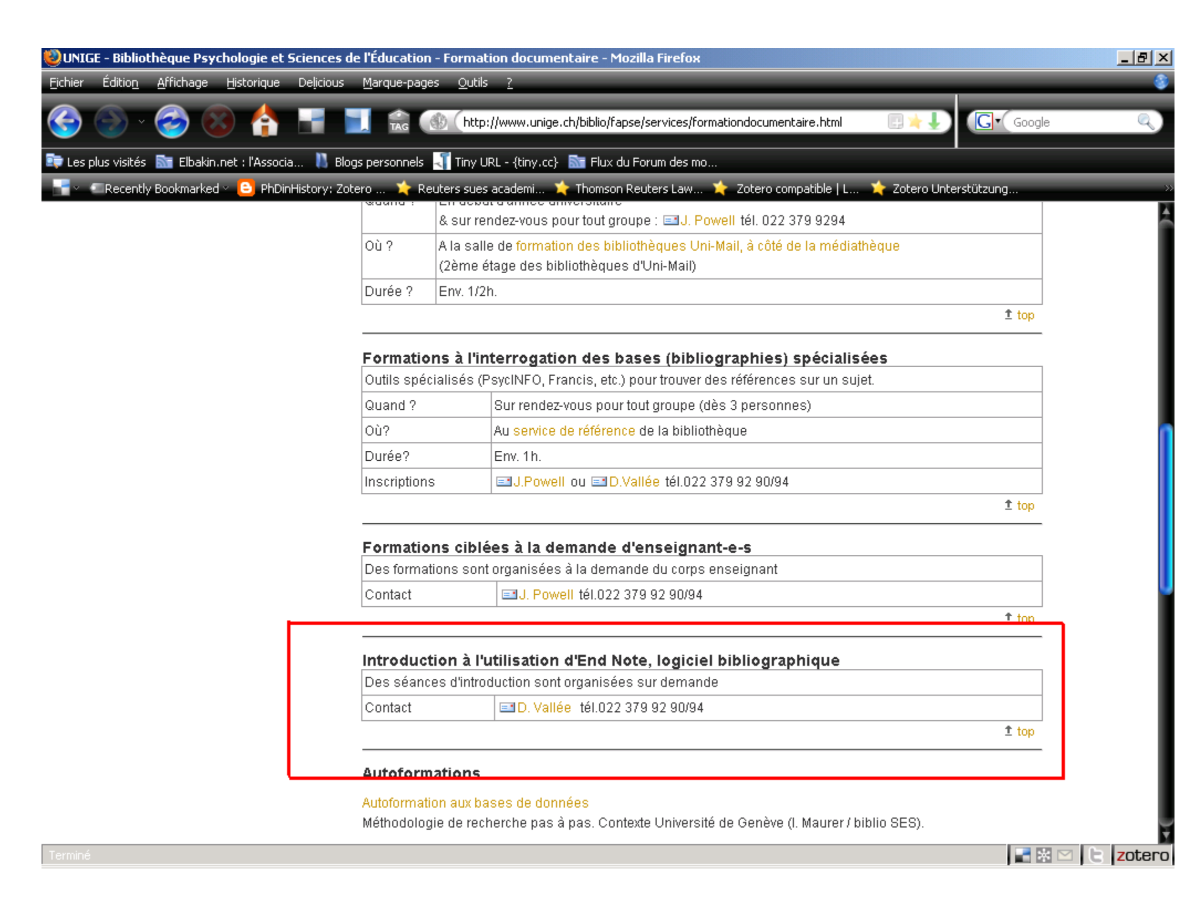


11 Capture d'écran de la page des biblioth. des sciences consacrée aux LGRB

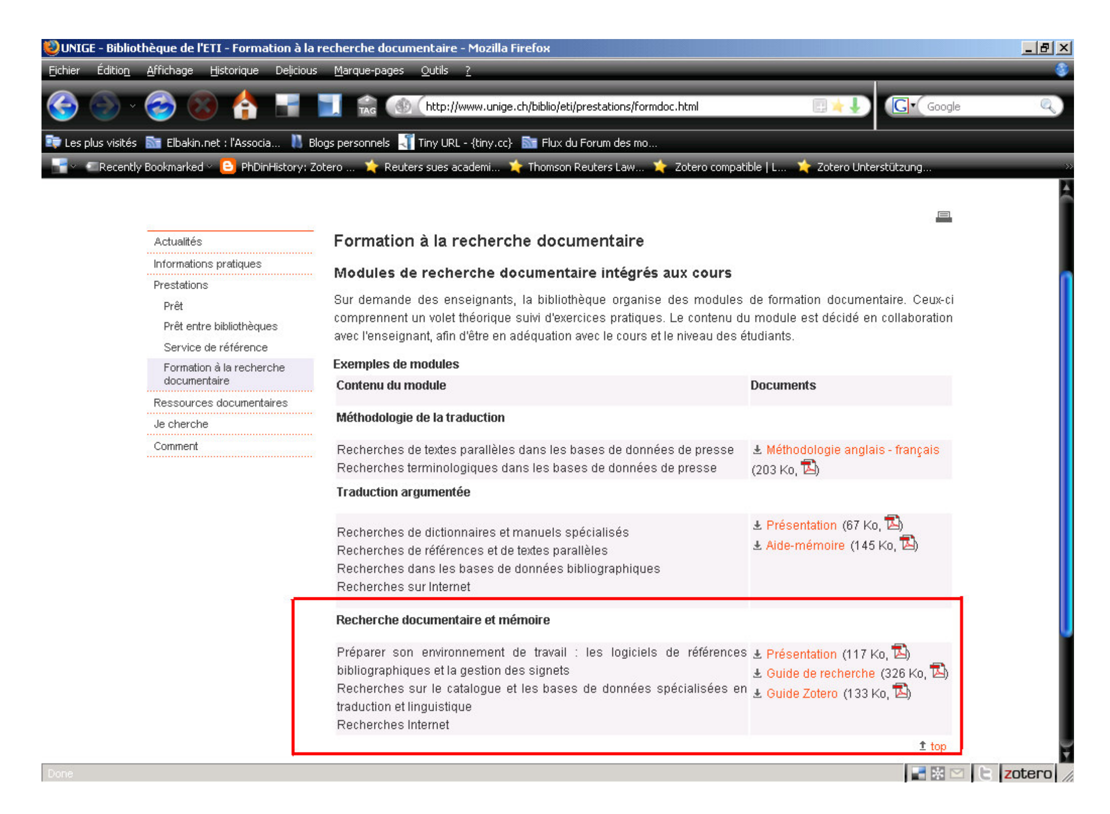
Des encadrés sont insérés dans certaines de ces captures d'écran pour mettre en évidence le champ traitant des LGRB.



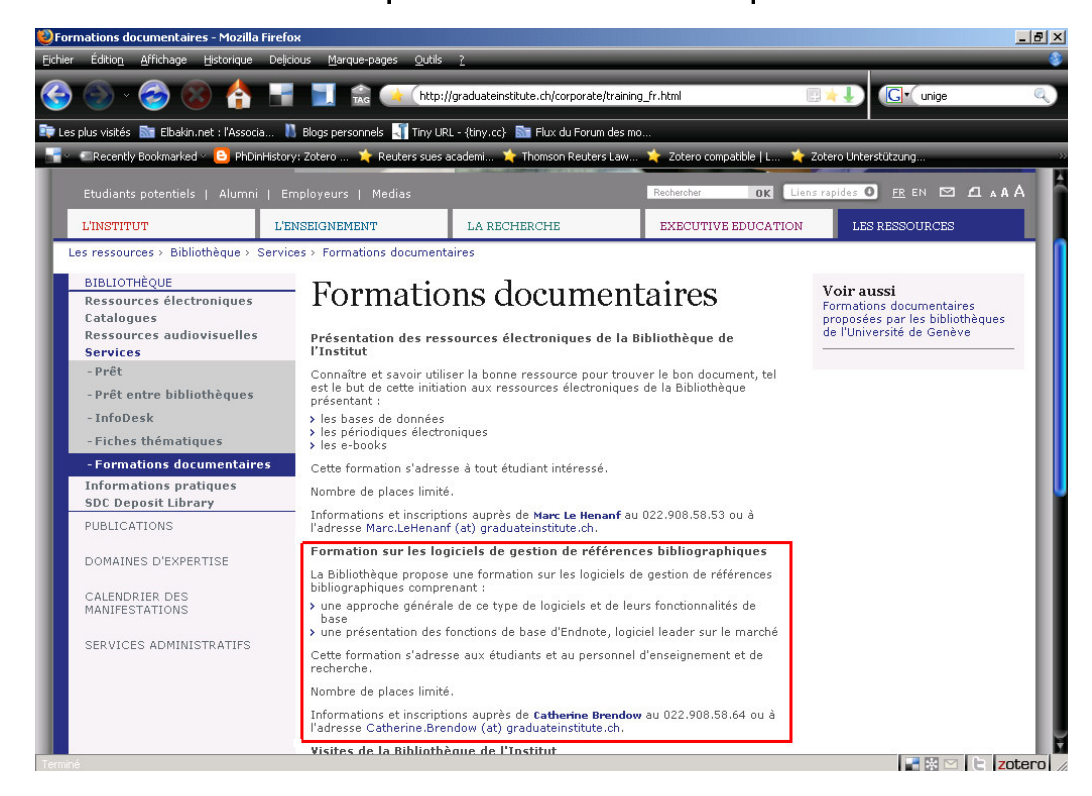
12 Capture d'écran de la page de la bibliothèque de la faculté de médecine



13 Capture d'écran de la page de la bibliothèque de la FPSE



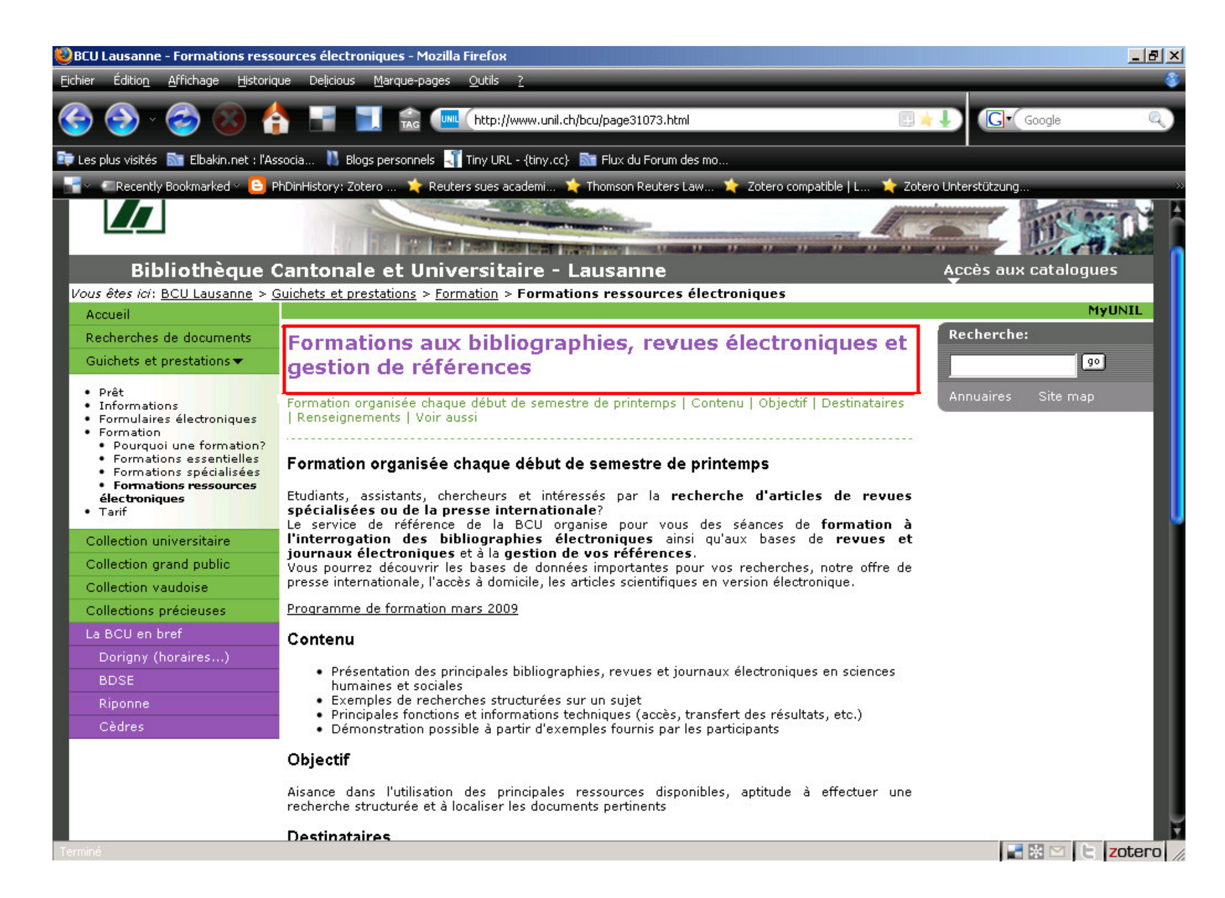
14 Capture d'écran de la bibliothèque de l'ETI



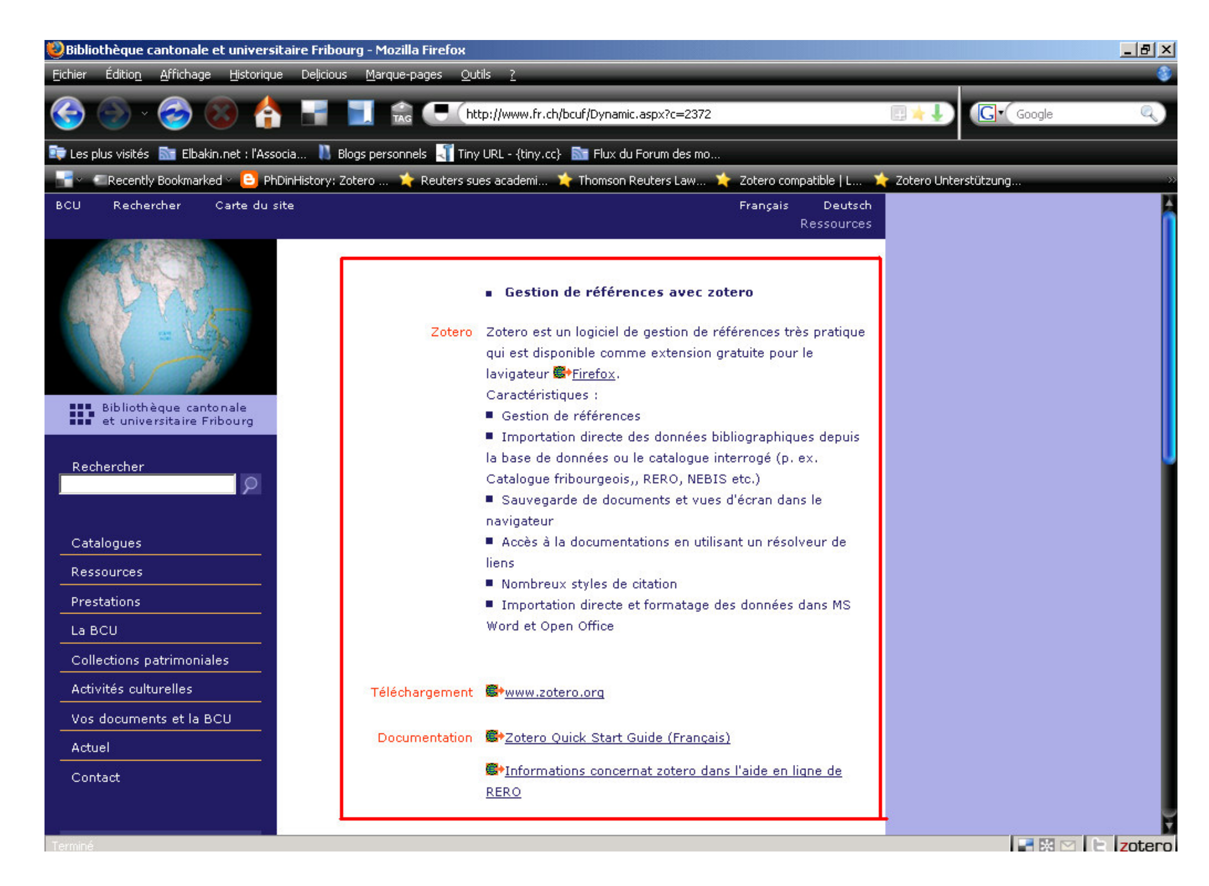
15 Capture d'écran de la bibliothèque des HEID



16 Capture d'écran de la page de la BCU consacrée aux LGRB



17 Seconde page de la BCU de Lausanne, consacrée aux formations aux ressources électroniques..



18 BCU de Fribourg : page entièrement consacrée à Zotero



19 Capture d'écran de la page du site BCU FR évoquant les fichiers de connexion pour Endnote


► récupérer ses recherches bibliographiques : le panier RERO et ENDNOTE ou un autre

sur l'opac RBNJ ou sur celui de RERO, vous pouvez conserver vos références bibliographiques dans le "panier" (max 200 notices) sous forme de fichier html et vous les envoyer par email

vous pouvez aussi installer sur votre ordinateur le logiciel ENDNOTE, prendre contact avec le **SITEL**

ou charger un libre ZOTERO (combiné avec FIREFOX)

20 Extrait de la FAQ consacrées aux bibliothèques de l'université de Neuchâtel

ANNEXE No 4 : Texte intégral des entretiens avec des responsables de la formation aux usagers

Liste des questions posées

Comme il l'a été dit, il a été nécessaire, durant les premiers entretiens, de modifier et d'affiner la grille qui avait été mise en place. Néanmoins, si la lettre a changé, l'esprit est resté le même. Je livre donc ci-dessous la version qui a été finalement employée pour les entretiens no 4 à 9. Deux blocs sont à distinguer, le premier concernant des questions plus générales sur les LGRB, et le second étant plus axé sur la formation des usagers elle-même :

A. Regard professionnel des bibliothécaires relativement au développement de ce type d'outils (histoire de leur développement et prospective sur leur avenir) ainsi qu'une discussion spécifique relativement au LGRB libre qu'est Zotero (connaissance de son existence, avantages, inconvénients, impressions sur les réactions des personnes formées)

a. Depuis quand les logiciels de gestion de référence bibliographique (LGRB) sont-ils connus dans votre bibliothèque ? Quels sont les LGRB que vous connaissez ?

b. Connaissez-vous Zotero, et si oui, comment ?

c. Quels sont – d'après vous – les avantages et défauts de Zotero ?

d. Connaissez-vous d'autres outils libres ayant la même visée ?

e. Comment les bibliothèques se positionnent par rapport à ce marché et à cette opposition entre outils propriétaire et libre ?

f. Et comment voyez-vous l'avenir de ces outils ?

B. Place accordée aux LGRB dans la formation des usagers

b. Offrez-vous une formation aux usagers ?

c. La formation des usagers s'adresse-t-elle à un public spécifique (p.ex. : chercheurs) ou va-t-elle tendre à s'adresser à un public plus large ? (étudiants en Bachelor)

d. Que leur montrez-vous (p.ex. : simplement les fonctionnalités de base, ou allez-vous plus loin) ?

e. Sur quoi s'est basée votre sélection des LGRB qui sont montrés aux usagers ? Pourquoi ceux-ci et pas d'autres ?

f. Y-a-t-il des échanges entre différentes institutions à propos du développement et de la valorisation des LGRB ? (au sein de votre canton et en dehors)

g. La formation des usagers aux logiciels bibliographiques est-elle jugée prioritaire ou secondaire par rapport à d'autres formations des usagers (p.ex. : recherche d'information, utilisation des bases de données…) ?

h. Est-ce qu'il est prévu que d'autres bibliothécaires de l'institution soient systématiquement formés à l'utilisation des LGRB ?

i. Puisque d'autres organismes (comme un centre informatique, par exemple?) offrent des formations semblables, n'y a-t-il pas un risque de doublet entre les formations dispensées par chacun ?

j. Est-ce que vous savez si les usagers sont satisfaits de la formation aux LGRB et s'ils utilisent effectivement les outils (Citavi, Endnote, Zotero) que vous leur avez montré ?

k. Lorsque la bibliothèque ou l'université fournit un LGRB payant comme Endnote, savez-vous ce que fait un chercheur pour conserver ses données lorsqu'il quitte l'institution ?

l. Quelle est la fonction du site web de l'institution dans le cadre de cette formation aux LGRB ?

Entretien no 1

Fonction de la personne interrogée : maître assistant suppléant

Institution : UNIL (IRSB – Institut romand des sciences bibliques)

Lieu de l'entretien : Cafétéria de la BCU

Date de l'entretien : 15 mai 2009

a) D'où est venue l'idée de dispenser un cours « Bible et nouvelles technologies » ?

D'abord à partir d'un constat : aucune formation méthodologique n'étant dispensée, chaque personne (étudiants, assistants, professeurs) devait bricoler à partir de ses propres connaissances personnelles, forcément inégales. Le cours[98] est en outre aussi lié à une organisation interne à la faculté de théologie (il s'agissait de m'attribuer un nouveau mandat puisque j'arrivais au bout de mon contrat d'assistanat, ceci afin que je puisse continuer à collaborer, notamment concernant la base de données BiBIL. Comme il se trouve que j'ai de solides compétences en informatique, j'avais des qualifications pour mettre sur pied un tel cours.).

Ce cours (qui est obligatoire, mais ouvert à tous) existe depuis 2005 ; il a donc déjà été donné 4 fois. A chaque fois, il recueille un bon écho. Les étudiants qui le suivent sont déjà en niveau Master et ont souhaité que ce cours puisse déjà avoir lieu durant le cursus du Bachelor.

Naturellement, le niveau des personnes, en termes de compétences informatiques, est extrêmement variable.

b) Depuis quand utilisez vous ce type d'outil (EndNote) ?

Personnellement, je n'ai jamais vraiment utilisé EndNote, seulement testé…c'est un outil propriétaire avec tous les problèmes que cela implique (problème de pérennité pour la lecture des fichiers). Concernant les formats de fichiers, il est clair que BibTeX est le format libre de référence; d'autres formats sont moins intéressants ; MARC par exemple me semble *deprecated*, comme on a l'habitude de dire en informatique…

---

[98] La description du cours est la suivante : Objectif - sensibilisation des étudiants au travail avec les outils technologiques - recherche des ressources pour les cours obligatoires et le travail personnel. Contenu : Initiation aux divers logiciels (entre autres aux traitements des textes avec accent sur les polices non-latines, la compatibilité des fichiers sur divers systèmes d'exploitation, les logiciels pour présenter les travaux); aux concordances bibliques; à la recherche (bibliographique, thématique etc.) sur internet et autres.

c) Comment le choix d'EndNote s'est-il opéré?

C'est un logiciel qui est financé par la direction de l'Université de Lausanne, et forcément c'est le logiciel le plus utilisé par le corps enseignant (mais les usages sont très variables). Et la question se pose justement de savoir si l'UNIL va continuer à reconduire la licence d'EndNote…ce n'est pas absolument certain, vu que la CRUS a signé la déclaration de Berlin[99].

d) D'autres alternatives ont-elles été envisagées (Refworks, ou du côté du libre avec Jabref, Wikindx, Zotero ?).Y-a-t-il une réflexion sur le choix entre propriétaire et libre ?

Personnellement, j'utilise DocBook. Il s'agit d'un langage de balisage avec une DTD (pour les versions âgées et un schéma dès la version 5) associée (XML ou SGML) qui permet de décrire un document sans mise en forme ; j'utilise <oxygen/> XML Editor, et je peux ensuite convertir mon document en PDF.

De mon côté, je suis convaincu de la pertinence du libre (garantie d'une plus grande pérennité des données) qui *doit* se baser sur les normes des divers consortiums.

e) Ya-t-il des échanges entre différentes institutions à propos de l'utilisation des LGRB comme EndNote ?

A l'IRSB, nous ne communiquons pas vraiment avec la BCU en ce qui concerne l'informatique ; nous avons plus de relations avec le Centre informatique de l'UniL (notamment parce que nous y hébergeons notre base de données BiBIL). Pour le cours *Bible et Nouvelles Technologies*, il y a des contacts informels avec le bibliothécaire responsable de la section de théologie (Yvan Bourquin).

f) N'y a-t-il pas une forme de « concurrence » entre le cours que vous fournissez et ceux qui sont offert par la bibliothèque ?

D'abord, il faut noter qu'il existe aussi des cours d'informatique basique (Word, Excel, Powerpoint, respectivement pour les outils d'OpenOffice) qui sont offerts par le centre informatique de l'UNIL, et, sur un autre plan, ceux de la BCU concernant Zotero et EndNote. J'en parle aux étudiants durant notre cours, en les encourageant à aller suivre ces autres cours de formation. Naturellement, ils ne sont pas très nombreux à consentir l'effort de suivre encore ces formations qui ont lieu en dehors des modules

99 L'acronyme de CRUS désigne la Conférence des recteurs des universités de Suisse. La déclaration de Berlin porte en particulier sur le libre accès à la connaissance en sciences exactes, sciences de la vie, sciences humaines et sociales, et concerne principalement l'accès aux articles produits par la communauté scientifique.

obligatoires. Il me semble donc qu'il n'y a pas de concurrence mais plutôt une complémentarité.

g) Qui est demandeur de ce type de formation ?

Clairement plus les étudiants, qui sont notamment ébahis lorsqu'ils apprennent qu'ils peuvent, presque sans effort, rédiger des bibliographies de manière automatique. Du côté des professeurs, c'est plus difficile, bien sûr.

h) Après ce cours, est-ce que les pratiques des étudiants a évolué ?

Je l'ignore – mais je l'espère !

i) Quelles sont les pratiques des professeurs ?

C'est un obstacle : en particulier par le fait que les professeurs qui refusent très souvent de changer leurs habitudes documentaires. C'est donc un travail de « conversion », il s'agit de prêcher l'exemple, notamment en insistant sur le fait qu'il faut que les fichiers soient en Unicode afin de garantir la lecture des caractères (puisqu'en théologie, on utilise très souvent l'hébreu et le grec…).

j) Ce type de formation est-il jugé prioritaire ou secondaire par rapport à d'autres formations des usagers ?

Comme dit précédemment, suite au souhait des étudiants d'avoir déjà ce cours au niveau du Bachelor, la proposition avait été faite auprès du collège des biblistes …mais cela a été malheureusement refusé.

k) Y-a-t-il souvent, du côté des usagers, des problèmes de compétences techniques en informatique ?

Les compétences de chacun sont évidemment très variables.

l) Comment peut-on évaluer le taux de satisfaction par rapport à ce type de formation (entre les attentes et ce qui existe réellement) ?

Encore une fois, comme le niveau de chacun est très variable, on essaie de faire un cours varié qui permette à chacun d'y trouver son compte (savoir comment faire des recherches, découverte des logiciels qui intéressent les théologiens [concordances bibliques électroniques], sensibilisation aux problèmes d'encodage des caractères).

m) Puisque EndNote est un logiciel propriétaire, que fait un chercheur lorsqu'il quitte l'institution ?

Je n'ose pas le dire, mais j'imagine qu'il laisse installé ce logiciel sur son ordinateur. Par contre, s'il est un peu plus sensible aux droits, il va me demander : « Qu'est-ce que je dois faire ? »

n) Quelle est votre connaissance de Zotero ?

Lors d'un colloque aux Etats-Unis, j'ai découvert l'existence de Zotero, qui est très en vogue là-bas. Par contre, je ne l'utilise pas vraiment personnellement. Je l'ai testé pour voir.

Cependant, avec BiBIL, nous sommes en train de préparer une nouvelle interface qui puisse être Zotero-compatible (en collaboration avec le centre informatique de l'UNIL).

D'autre part, nous sommes en train de préparer un format de style qui soit adapté à nos besoins, sur la base de ceux qui sont déjà disponible sur Zotero…il y en a beaucoup mais aucun ne correspond vraiment à ce dont nous avons besoin.

o) Connaissance d'autres outils libres ayant la même visée ?

(Déjà répondu, cf. DocBook)

p) Satisfaction / insatisfaction des usagers avec Zotero ?

Les étudiants sont plutôt ébahis. En ce qui me concerne, il me semble que l'expansion de Zotero est quand même limitée ; notamment le fait qu'il est « enfermé » dans Mozilla Firefox : il faut déjà utiliser ce dernier pour pouvoir ensuite bénéficier de Zotero…

Entretien no 2

Fonction de la personne interrogée : Bibliothécaire scientifique, responsable de la formation des usagers

Institution : BCU Fribourg

Lieu de l'entretien : Bureau personnel de la personne interrogée

Date de l'entretien : 18 mai 2009

A. Regard professionnel relativement au développement de ce type d'outils (histoire de leur développement et prospective sur leur avenir)

a) Depuis quand les logiciels de gestion de référence bibliographique (LGRB) sont-ils connus dans votre bibliothèque ?

Depuis que je suis entré en fonction à la BCU Fribourg (en 1996), Endnote était déjà présent. On peut donc dire que ces outils étaient déjà là depuis les années 1990. Bien sûr, ils étaient nettement moins répandus que maintenant, leurs fonctionnalités étant alors plus limitées…

b) Connaissez-vous Zotero, et si oui, comment ?

Je ne me rappelle plus très bien comment j'ai appris l'existence de Zotero ; probablement en effectuant des recherches sur internet ou en consultant un blog d'un collègue.

c) Quels sont – d'après vous – les avantages et défauts de Zotero ?

Bien sûr, il y a cette simplicité d'installation et d'utilisation qui permettent une mise en main rapide, le fait qu'il est gratuit et plus performant que Endnote (notamment en ce qui concerne les insertions de citations dans Word – il faut noter que Endnote Web a tendance à ralentir et l'intégration dans Word n'est pas harmonieuse : il y a des bugs. C'est peut-être lié au fait que Endnote Web est trop orienté pour fonctionner avec la base de données Web of Science), et ses notices sont exportables (en BibText, ou RIS) pour une insertion ultérieure dans un autre logiciel.

Pour ce qui est des problèmes, il faut quand même dire que Zotero est un peu trop limité dans Firefox : il faut obligatoirement utiliser ce dernier pour bénéficier de Zotero. Un autre problème que je vois, c'est celui concernant les mots-matières : leur gestion n'est pas évidente (on ne peut pas corriger ou remplacer d'un coup un mot-

matière qui se trouve rattaché à plusieurs notices). Et puis contrairement à Citavi (cf. ci-dessous), les notes associées à une notice dans Zotero ne peuvent pas être intégrées dans Word.

d) Connaissez-vous d'autres outils libres ayant la même visée ?

Outre Zotero, il y a Citavi (www.citavi.com) qui est un outil développé par des suisses, ce qui est à relever. Il ne s'agit pas vraiment d'un libre – c'est plutôt un freeware – puisque Citavi peut être utilisé gratuitement jusqu'à concurrence de 100 notices. Au-delà, il faut payer. Cependant, cela est déjà suffisant pour les étudiants de l'université, raison pour laquelle nous mettons en évidence Citavi. C'est un outil très intéressant, puisqu'il n'est pas seulement un générateur de citation, mais aussi un outil qui permet à l'étudiant de gérer sont travail, et aussi de prendre des notes qui sont intégrées aux notices. Le seul gros défaut de Citavi, c'est d'abord le fait qu'il n'est actuellement disponible qu'en allemand. Une version anglaise a été annoncée, pour le courant de l'année 2009, mais c'est tout pour le moment. Une autre contrainte est le fait qu'il ne s'agit pas d'un logiciel entièrement libre (cf. la limite de 100 références dans la version gratuite) : si une personne veut la licence complète à titre privé, il faut débourser plus de 90 Euros (77 Eur à l'extérieur de l'UE). Et, contrairement à Zotero (qui est inséré dans Mozilla Firefox), Citavi n'est disponible que sur le système d'exploitation de Windows…

Encore une remarque : avec Citavi, il est possible de travailler en collaboration et d'échanger ses données. La dernière version bêta de Zotero le permet également…mais dans un contexte tellement ouvert que n'importe qui peut avoir accès à ces données ! C'est un vrai problème. J'ai cru comprendre qu'un projet ultérieur de Zotero serait de permettre à un serveur universitaire de gérer ces données (qui ne seraient donc plus accessible par le web par n'importe qui). A suivre…

Finalement, l'idéal serait bien sûr d'avoir un logiciel qui puisse combiner les avantages cumulés de Endnote, Zotero et Citavi !

Sur ce chapitre, il faut encore évoquer Aigaion qui est utilisé par le Département informatique (mais qui nécessite donc des compétences techniques plus pointues).

e) Comment les bibliothèques se positionnent par rapport à ce marché et comment le choix entre propriétaire et libre est-il effectué ?

Naturellement, le libre est plus intéressant pour nous. Quelle est l'utilité de payer pour un service que l'on peut également obtenir gratuitement ?

B. Place des LGRB dans la formation des usagers.

a) Offrez-vous une formation aux usagers ?

Oui. Cela fait déjà plusieurs années que nous offrons pour les étudiants une formation à Endnote et à Citavi. Et tout récemment, depuis 2008, nous offrons également la possibilité de former les usagers à Zotero.

Pour l'heure, deux formations sont proposées à des publics différents : une formation facultative dans le cadre de l'offre de la didactique universitaire, ainsi qu'une formation obligatoire pour les étudiants en Germanistik et en histoire. Pour 2008, une centaine de personnes ont donc été formées aux logiciels bibliographiques.

La formation facultative est intégrée dans un cours de 2 ETCS qui est proposée dans le cadre de l'offre de la didactique universitaire pour les assistants. Il s'agit d'une formation de « culture informationnelle » (information literacy) qui ne s'occupe pas uniquement des LGRB.

C'est la didactique universitaire qui s'occupe de la publicité (site internet, prospectus du programme, séance d'information, e-mails, publication des différents modules dans le calendrier de l'uni qui est publié tous les deux semaines). Le module sur la recherche et gestion de l'information est également mentionné dans la lettre au corps enseignant de la BCU, si l'envoi à lieu avant la première séance du module.

Dans le cadre des cours obligatoires, les cours pour les étudiants en allemand (« Germanistik ») et en histoire on un module qui s'occupe de Zotero dont j'ai la responsabilité de l'enseignement. Ces deux branches ont plus de temps à disposition pour la formation à la recherche documentaire.

Actuellement, l'objectif est d'intégrer des formations à la recherche documentaire dans les différentes voies d'études au niveau Bachelor (surtout en 1ère année). Ici, les logiciels de gestion de références ne jouent pas un rôle important. Dès que ce projet sera plus avancé, on s'attaquera aux étudiants avancés qui ont besoin de ces logiciels.
Outre le temps à disposition, cela dépend aussi du programme convenu avec les responsables des différentes branches. Il existe aussi des branches où quelqu'un d'autre s'occupe des logiciels de gestion de références. En psychologie (partie

germanophone), il y a un tutorat qui accompagne un cours d'introduction. Dans le cadre de ce tutorat, j'interviens pour la recherche dans le catalogue et les bases de données, et une autre personne du département de psychologie donne une introduction à l'utilisation de Zotero (50 étudiants env.).

Il faut noter que le service informatique de l'université offre aussi une formation à Citavi dans le cadre d'une formation informatique qui est offerte à l'ensemble du personnel de l'université, où l'on propose également des formations à des outils bureautiques comme Word et Excel. Ces formations à Endnote et à Citavi sont proposées 4 fois par année. Les cours du service informatique sont mentionnés dans le programme du cours de ce service (site internet). Normalement, on reçoit deux fois par an une annonce officielle du nouveau programme par e-mail.

b) Que faites-vous, concernant les logiciels bibliographiques durant cette formation ?

Dans les cours obligatoires, l'utilisation d'un logiciel de gestion de références fait partie d'un exercice de recherche. Nous leurs montrons comment fonctionnent grosso modo le logiciel. Dans le cours pour les assistant, les trois logiciels sont présenté d'une manière très générale, après c'est à eux de décider quel outil ils vont utiliser. Bien entendu, nous restons à disposition pour répondre à leurs questions. D'après les discussions avec des assistants, cela leur suffit. Ils ne veulent pas apprendre d'un coup toutes les fonctionnalités qu'ils vont bientôt oublier. Ils vont s'approprier les différentes fonctionnalités pas à pas pendant l'usage (ce qui est assez facile dans le cas de Citavi avec son aide contextuelle).

Les cours du service informatique montrent les logiciels avec les fonctionnalités principales en détails.

c) Pourquoi ces outils-là (Endnote, Zotero, Citavi) et non pas d'autres ?

Les sciences naturelles ont depuis longtemps l'habitude de recourir à Endnote. Il faut en outre rappeler que la licence pour l'utilisation d'Endnote est financée par le budget informatique propre à chaque département. Concernant Zotero et Citavi, c'est bien entendu parce qu'il s'agit d'outils gratuit (ou semi-gratuit) et facile à installer.

d) Ya-t-il des échanges entre différentes institutions à propos du développement et de la valorisation des LGRB ?

Pas vraiment, au niveau des bibliothèques cantonales. Il faut dire qu'il y a un frein pour la collaboration avec les autres bibliothèques cantonales par le fait que chacune de ces bibliothèques a ses propres structures. Ainsi, la BCU Fribourg est une bibliothèque cantonale, et non pas directement universitaire. Nous avons donc très régulièrement des séances de coordination avec l'Université ; Pour la formation des usagers à des outils électroniques, il est donc plus facile pour nous de collaborer avec le service informatique de l'université de Fribourg qu'avec les bibliothèques universitaires d'autres cantons.

Cependant, nous avons des contacts avec Lausanne et Neuchâtel, pas tellement avec Genève. Il existe en outre un groupe Suisse de travail, mais qui s'occupe plus globalement de la formation des usagers à l'information (cf. www.infoliteracy.ch).

Et, bien sûr, il y a RERO. A ce propos, en découvrant Zotero, j'avais initialement remarqué avec regret que Zotero ne pouvait pas pomper les notices du catalogue, mais c'est chose fait depuis 2008 ! Par contre, j'ignore comment cela s'est décidé, il faudrait le leur demander…

e) La formation des usagers s'adresse-t-elle à un public spécifique (p.ex. : chercheurs) ou va-t-elle tendre à s'adresser à un public plus large ? (étudiants en Bachelor)

On voit bien que les chercheurs ne sont pas tellement intéressés ; ce sont plutôt les étudiants et les assistants qui viennent à nos formations. Disons que cette formation aux LGRB s'insère dans le cadre plus large de la formation des usagers « débutants » à la recherche d'information. C'est là notre priorité. Cependant il est tout à fait possible de former en individuel une personne qui en ferait la demande. La seule limite est bien sûr le temps à disposition du formateur….A l'avenir, il est prévu que l'on puisse offrir des cours de formation pour les étudiants plus avancés, et non plus seulement pour les étudiants débutants.

f) La formation des usagers aux logiciels bibliographiques est-elle jugée prioritaire ou secondaire par rapport à d'autres formations des usagers (p.ex. : recherche d'information, utilisation des bases de données…) ?

On ne peut pas répondre de manière générale à cette question. Les cours s'orientent aux besoins des étudiants et au temps à disposition. Ici, les compétences de recherche sont normalement prioritaires. Si on ne sait pas trouver les informations on n'a pas besoin de les gérer.

g) Est-ce qu'il est prévu que d'autres bibliothécaires de l'institution soient systématiquement formés à l'utilisation des LGRB ?

Il est prévu que les autres bibliothécaires seront intégrés à la formation des étudiants. S'ils vont aussi donner des cours sur ces logiciels, cela dépend des demandes, du temps à disposition et de l'aptitude du bibliothécaire concerné.

h) Puisque d'autres organismes (le centre informatique par exemple) offrent des formations semblables, n'y a-t-il pas un risque de doublet ?

Pas vraiment, puisque le service informatique (cf. ci-dessus) offre sa formation seulement au personnel de l'université et non pas aux étudiants. De plus, ces cours sont très techniques.

i) Est-ce que vous savez si les usagers sont satisfaits de la formation aux LGRB et si ils utilisent effectivement les outils (Citavi, Endnote, Zotero) que vous leur avez montré ?

J'ai des résultats d'évaluation des étudiants en première année. Là, à peu près un tiers est très content de ces outils pense continuer à les utiliser, un tiers pense, que ce sont des outils pratiques qu'ils vont utiliser plus tard, le dernier tiers pense, qu'ils ne vont plus les utiliser. Il est à souligner, qu'il s'agit ici des étudiants en première année. Le but du cours, c'est plutôt à les initier à l'utilisation d'un tel outil. Finalement, c'est leur libre choix, comment ils veulent achever leurs travaux d'études.

j) Lorsque la bibliothèque ou l'université fournit un LGRB payant comme Endnote, savez-vous ce que fait un chercheur pour conserver ses données lorsqu'il quitte l'institution ?

Non. Dans mon cours pour les assistants, je les rends attentifs au critère de la compatibilité. Je connais par exemple un assistant qui a choisi Zotero parce qu'il sait qu'il va quitter l'université dans une année.

Entretien no 3

Fonction de la personne interrogée : Bibiliothécaire, Fonds d'étude – renseignements

Institution : Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel

Date de l'entretien : 25 mai 2009

Les objectifs de l'entretien n'ayant pas pu être atteints (absence d'une formation aux LGRB), aucun document de synthèse n'a été rédigé.

Entretien no 4

Fonction de la personne interrogée : Documentaliste, formation documentaire des étudiants et des professeurs (VL). Au cours de l'entretien, nous avons été rejoints par un collaborateur scientifique, responsable de la recherche scientifique électronique à la Section de chimie et biochimie (FD).

Institution : Bibliothèque des Sciences II (Chimie, Biologie, Pharmacie) de l'UNIGE

Lieu de l'entretien : Dans un bureau ouvert du local des bibliothécaires de la faculté.

Date de l'entretien : jeudi 28 mai

A. Regard professionnel relativement au développement de ce type d'outils (histoire de leur développement et prospective sur leur avenir)

a. Depuis quand les logiciels de gestion de référence bibliographique (LGRB) sont-ils connus dans votre bibliothèque ? Quels sont les LGRB que vous connaissez ?

VL : Eh bien, dans cette bibliothèque, les LGRB du type d'Endnote sont connus depuis plus de dix ans. Actuellement, la version d'Endnote (dont la licence est achetée globalement par l'université) qui est utilisée, c'est Endnote X2. En outre, nous avons introduit une formation à Endnote web depuis cette année. Cette dernière version présentant l'intérêt particulier de pouvoir être accessible depuis n'importe quel poste. Autrement, l'université a également acquis la licence de Reference Manager.

FD : Pour ma part, je connais Endnote depuis sa version 2, ce qui doit bien remonter à 1990, à côté d'autres logiciels comme Procite et Reference Manager.

Reference Manager a été acheté en licence réseau alors qu'EndNote est distribué en version monoposte. C'est simplement les habitudes des chercheurs qui ont dirigé ce choix. La problématique concernant les LGRB est seulement maintenant en train d'être abordée à UNIGE.

b. Connaissez-vous Zotero, et si oui, comment ?

VL : Oui, j'en ai entendu parler l'année passée, mais je ne l'ai pas utilisé personnellement.

FD : Nous mentionnons toujours quelques gestionnaires libres lors de nos formations. Je sais qu'il y a un professeur de chimie qui est complètement passé d'Endnote à Zotero, et qui est enchanté par les services de ce dernier.

c. Quels sont – d'après vous – les avantages et défauts de Zotero ?

FD : Personnellement, il me semble que c'est une mode d'essayer les produits open-source…pour l'instant, je n'ai pas encore assez de retours pour pouvoir évaluer correctement Zotero.

d. Connaissez-vous d'autres outils libres ayant la même visée ?

VL : Eh bien, je ne connais pas spécifiquement d'autres logiciels libres dans ce domaine.

FD : Je pourrais citer Bibtex ou Aigaion, mais je ne les ai pas testés ou Refworks (même s'il n'est pas exactement libre).

e. Comment les bibliothèques se positionnent par rapport à ce marché et à cette opposition entre outils propriétaire et libre ?

FD : Nous utilisons et valorisons Endnote et Reference Manager qui sont des outils propriétaires, car comme ils sont homogènes cela permet de partager les données dans les groupes de recherche. Mais il est vrai qu'il faut aussi parler des outils libres… En initiant les étudiants à un outil, cela leur permet ultérieurement d'accéder aux autres, puisqu'ils ont tous une logique très semblable.

f. Et comment voyez-vous l'avenir de ces outils ?

VL : Il est clair que ces outils seront de plus en plus courants. Il est important de les mettre en valeur mais seulement après que les utilisateurs aient été initiés à des formations de recherche dans des bases de données bibliographiques comme Web

of Science, PubMed, etc. sinon l'utilisateur ne développe pas de stratégie de recherche documentaire propre à son domaine scientifique.

B. Place des LGRB dans la formation des usagers

a. Offrez-vous une formation aux usagers ?

VL : Oui, et ce depuis de nombreuses années. Mme Dreier, qui n'est pas une bibliothécaire mais une scientifique, offre depuis de nombreuses années une formation pour les étudiants et les chercheurs pour les LGRB. Actuellement nous collaborons étroitement entre la bibliothèque de Sciences II et le service de recherche bibliographique scientifique en ligne.

Il arrive que nous travaillions parfois séparément mais la plupart du temps nous sommes complémentaires, chaque personne donnant une partie du cours.

FD : Pour la répartition, VL a une formation de documentaliste alors que moi je suis une scientifique (Dr ès chimie). En conséquence, pour tout le cursus organisationnel et bibliothéconomique, ce sera de préférence Virginie, alors que la partie contenu et publication me revient. Ici, à la Faculté des Sciences, il y a les Sections de Biologie, Chimie/Biochimie, Sciences pharmaceutiques, Sciences de la terre, Physique, Informatique et Mathématique: ce sont autant de ressources documentaires et de bases de données bibliographiques à exploiter...

b. La formation des usagers s'adresse-t-elle à un public spécifique (p.ex. : chercheurs) ou va-t-elle tendre à s'adresser à un public plus large ? (étudiants en bachelor)

VL : Au départ, la formation aux LGRB que nous offrons s'adressait seulement aux chercheurs. Mais depuis quelques années nous l'avons étendue aux étudiants.

Concernant la formation des chercheurs, elle se fait sur demande dans les groupes de chaque professeur ou d'un département (nous sommes sollicités environ 2-3 fois par année au maximum) et elle a souvent lieu en anglais. Cette formation est bien entendu plus spécifique c.à.d. appliquée au domaine de recherche, et nous y sensibilisons les chercheurs à l'utilisation de fonctionnalités qu'ils ne maîtrisent peu ou pas (par exemple, la publication avec la mise en forme adéquate selon le journal scientifique choisi). Le problème est surtout celui de la méconnaissance : ils ne sont pas conscients de toutes les possibilités qui sont à leur portée, et souvent ils tentent

de se débrouiller par eux-mêmes…jusqu'au moment où ils se rendent compte qu'une vue d'ensemble est nécessaire.

Concernant la formation pour les étudiants à la Faculté des Sciences, il faut relever que la formation n'est pas la même pour chacune des sections. Ainsi, les chimistes et biochimistes bénéficient de cette formation aux LGRB depuis longtemps alors que les biologistes l'ont seulement depuis deux ans. Et il existe encore des sections qui n'ont rien comme celle des mathématiques. Pourquoi cela ? On peut avancer deux explications : 1. Cela dépend d'une part des professeurs, de leur propre sensibilité à l'utilisation des LGRB. Si eux-mêmes ne sont pas convaincus que ces outils sont utiles pour leurs étudiants (et non pas seulement pour eux-mêmes), alors il est difficile de proposer une formation…2. Une formation aux LGRB suppose un coût, en termes d'heures consommées dans un programme déjà chargé.

Finalement, même si nous ne faisons pas partie des groupes de recherche et si nous n'utilisons pas quotidiennement Endnote, nous pouvons les aider en nous mettant « dans la peau » d'un étudiant ou d'un chercheur.

FD [concernant une interrogation ultérieure sur le nombre d'étudiants] : le nombre d'étudiants dépend également des sections, mais pour les formations par application pratique (Teachlab ou salle de PC) dans lesquelles les étudiants traitent concrètement le sujet de leur bibliographie du Bachelor, nous avons des groupes de 10-15 étudiants à la fois car nous trouvons important de personnaliser autant que possible...

c. Que leur montrez-vous (p.ex. : simplement les fonctionnalités de base, ou allez-vous plus loin) ?

VL : Il faut d'abord préciser que la formation aux étudiants est donnée en 3e année, au moment où ils entament leur travail de bibliographie du Bachelor. Cette formation, à la fois théorique et pratique, dure 1h15 au maximum, dans une salle informatique. Nous leurs rappelons les principes de base pour citer des documents et éviter le plagiat, et dans ce contexte, nous leurs présentons Endnote et ses fonctionnalités.

En première et deuxième année, nous les formons plus généralement aux principes de bases d'une bonne recherche.

FD : Quant aux formations des chercheurs, ce sont surtout les fonctionnalités avancées qui les intéressent. Je donne un panorama complet des fonctions d'Endnote tout en travaillant sur des sujets réels dans des séances d'application.

d. Sur quoi s'est basée votre sélection des LGRB qui sont montrés aux usagers ? Pourquoi ceux-ci et pas d'autres ?

(cf. raisons évoquées au point A. a)). Un argument très simple est de dire que si les étudiants sont formés à Endnote, ils pourront ultérieurement utiliser n'importe quel autre LGRB leur convenant.

e. Ya-t-il des échanges entre différentes institutions à propos du développement et de la valorisation des LGRB ? (au sein de votre canton et en dehors)

VL : Non, nous avons des relations avec les autres bibliothèques universitaires de Genève concernant la formation des usagers proprement dit, mais pas spécifiquement pour les LGRB. Ce que nous proposons dans notre institution est une formation ad hoc, que nous avons mise sur pied nous-mêmes.

FD : A ce propos, j'ai suivi un cours de formation pour devenir formatrice de Endnote qui était organisé par l'entreprise privée Scientific Solutions S.A. basée à Pully. Durant ces 3 jours de cours, une autre bibliothécaire et une informaticienne de l'UNIGE étaient également présentes.

f. La formation des usagers aux logiciels bibliographiques est-elle jugée prioritaire ou secondaire par rapport à d'autres formations des usagers (p.ex. : recherche d'information, utilisation des bases de données…) ?

VL : Naturellement il s'agit d'un élément important, mais qui ne doit pas être introduit trop tôt dans le cursus. Il doit être préparé par des formations plus générales concernant la recherche documentaire.

g. Est-ce que d'autres bibliothécaires de votre institution sont spécialisés dans les LGRB ?

VL : Comme dit ci-dessus, ce sont essentiellement la documentaliste scientifique (FD) et une bibliothécaire de la FPSE qui sont des spécialistes dans les LGRB. Cependant d'autres bibliothécaires de l'institution – ont également été amenés (avant qu'il n'y ait une bibliothécaire qui se spécialise uniquement dans la formation) à donner des cours sur ces outils.

h. Puisque d'autres organismes (comme un centre informatique, par exemple) offrent des formations semblables, n'y a-t-il pas un risque de doublet entre les formations dispensées par chacun ?

VL : Dans le cas présent, il n'y a pas d'autres organismes à l'UNIGE qui offrent ces formations.

i. Est-ce que vous savez si les usagers sont satisfaits de la formation aux LGRB et s'ils utilisent effectivement les outils (Citavi, Endnote, Zotero) que vous leur avez montré ?

VL : On peut dire que oui ! Ce qui est amusant, c'est de constater que ces étudiants, qui souvent ne voient pas l'intérêt d'une formation bibliographique de base en première et deuxième année sont enchantés par le cours que nous leur dispensons sur les LGRB en vue de la bibliographie du Bachelor. Souvent, à la fin du cours de formation des étudiants en 3e année Bachelor, ceux-ci viennent vers nous pour nous demander pourquoi nous ne leur avons pas parlé de ces outils avant ! Certains étudiants reviennent même plus tard nous poser des questions concernant Endnote, par exemple.

j. Lorsque la bibliothèque ou l'université fournit un LGRB payant comme Endnote, savez-vous ce que fait un chercheur pour conserver ses données lorsqu'il quitte l'institution ?

FD : Le chercheur qui prépare sa transition entre le milieu de la recherche et le milieu du travail pourra évidemment exporter ses données, mais cela implique bien sûr qu'il devra solliciter/encourager son entreprise afin qu'elle fasse l'acquisition d'une licence Endnote ou d'un autre LGRB complet (outil propriétaire offrant toutes les fonctions) pour qu'il puisse y introduire ses données…

k. Quelle est la fonction du site web de l'institution dans le cadre de cette formation aux LGRB ?

VL : La page web qui mentionne les LGRB (Endnote, Reference Manager) sert simplement à attester leur existence et à montrer les types de formations que nous proposons. Elle n'a pas d'autre fonction.

Entretien no 5

Fonction de la personne interrogée : Bibliothécaire

Institution : Graduate Institut Geneva (Institut de Hautes études internationales et du développement)

Lieu de l'entretien : Bureau personnel de la personne interrogée

Date de l'entretien : 29 mai 2009

A. Regard professionnel relativement au développement de ce type d'outils (histoire de leur développement et prospective sur leur avenir).

a. Depuis quand les logiciels de gestion de référence bibliographique (LGRB) sont-ils connus dans votre bibliothèque ? Quels sont les LGRB que vous connaissez ?

Avant de répondre à cette question, il convient de signaler que je suis entrée en fonction en juin 2006. Très vite, et sur la demande du directeur de la bibliothèque, j'ai été amenée à rédiger pour les étudiants des fiches de soutien pour la rédaction de leurs bibliographies, concernant les styles de citations (tels que le Chicago, très utilisé dans les sciences humaines). A ce moment-là, je ne connaissais pas l'existence des LGRB. Pour l'anecdote, durant un cours de ma formation au CESID (2001-2003), nous avions différents thèmes à choix dont l'un concernait les « logiciels de bibliographies personnelles ». A l'époque, je n'avais pas pris ce thème là, car j'ignorais de quoi il s'agissait exactement ; ce que je regrette bien sûr un peu maintenant !

J'ai donc découvert qu'Endnote était déjà installé sur tous les postes de l'institution (y compris sur les postes pour le public dans la bibliothèque). Il m'a très vite paru indispensable de proposer une formation des étudiants à Endnote. Après discussion avec le directeur de la bibliothèque, il m'a confié la charge de cette formation.

J'ignore qui a pris la décision d'acheter une licence pour Endnote pour notre institution. C'est le service informatique de l'école qui s'en est chargé.

Autrement, comme le web regorge de tutoriaux pour l'utilisation des LGRB, j'ai pu m'(auto)former personnellement. Cependant, j'ai également suivi des cours avancés (en particulier concernant la gestion des filtres de recherches) via *Scientific Solution*, société basée à Pully et qui sont des grands spécialistes d'Endnote. Il faut quand même relever que le prix de leur formation est assez conséquent…

En bref, il n'y a qu'Endnote que je connaisse bien. J'ai un peu testé Procite (qui est apparemment en perte de vitesse, d'ailleurs), mais les autres LGRB comme Refworks, Reference Manager ou Zotero, je ne les ai pas testés….faute de temps !

b. Connaissez-vous Zotero, et si oui, comment ?

J'en ai bien sûr entendu parler l'année dernière, via la littérature professionnelle, et notamment via un excellent article de la revue RESSI qui traitait des logiciels libres dans les bibliothèques. Des étudiants de notre institution en ont également entendu parler via le bouche à oreille, et certains l'utilisent donc.

Pour ma part, je n'ai pas encore pu tester Zotero, faute de temps, malheureusement.

c. Quels sont – d'après vous – les avantages et défauts de Zotero ?

(Question sans objet)

d. Connaissez-vous d'autres outils libres ayant la même visée ?

(Excepté Zotero, pas tellement)

e. Comment les bibliothèques se positionnent par rapport à ce marché et à cette opposition entre outils propriétaire et libre ?

Il est vrai qu'Endnote, puisqu'il est déjà installé sur nos postes, est en bonne position, et ce d'autant plus que nous disposons de fichiers de connexion à Endnote qui permettent de prendre directement des notices à partir de RERO, ce qui n'est pas le cas avec d'autres outils…cependant, j'essaie de garder une certaine neutralité vis-à-vis de ces outils. D'ailleurs, durant la formation que nous dispensons à nos étudiants, j'évoque également des logiciels libres, et je souligne bien le fait que l'étudiant doit pouvoir tester différents outils et sélectionner celui qui lui convient le mieux.

f. Et comment voyez-vous l'avenir de ces outils ?

Difficile à dire, bien sûr…Mais Thomson Reuters qui est le leader du marché cherche à innover encore, et il est d'ailleurs déjà possible avec Endnote X2 de récupérer le texte d'un article en même temps que ses références bibliographiques.

B. Place des LGRB dans la formation des usagers.

a. Offrez-vous une formation aux usagers ?

Oui, depuis que je suis en place. Nous avons commencé à offrir aux étudiants la possibilité de se former à Endnote depuis le printemps 2007. Ensuite, comme il y a eu une réorganisation interne (fusion de deux écoles, ce qui a abouti à la fusion des deux bibliothèques), il a fallu attendre le printemps 2008 pour proposer à nouveau cette formation, qui a été reconduite en automne de cette année-là. En bref, nous offrons au moins une session de formation par an, éventuellement deux si nécessaire. La formation dure 1 heure – 1 heure 30 au maximum. Il s'agit d'un cours « ex cathedra » avec présentation powerpoint.

b. La formation des usagers s'adresse-t-elle à un public spécifique (p.ex. : chercheurs) ou va-t-elle tendre à s'adresser à un public plus large ? (étudiants en Bachelor)

L'institution n'accueille que des étudiants de master et des doctorants (dont la majorité sont anglophones, mais il y a également des francophones) ; c'est donc à eux que nous nous adressons. Au départ, nous donnions simplement l'information concernant notre formation sur le site web de l'institution et via des panneaux affichés dans la salle de lecture de la bibliothèque. Cependant, cela n'avait que peu d'impact…jusqu'au jour où un membre des services administratifs, devant le nombre croissant de doctorants qui lui demandaient des informations sur les LGRB, a envoyé un mail collectif pour leur signaler l'existence de notre formation. Dès cet instant, nous avons eu une explosion de la demande et une cinquantaine de doctorants sont venus assister à nos séances de formation. Au printemps 2008, nous avons décidé de proposer cette formation aux étudiants de master ; et là il y avait peut-être un peu moins de participants (30 étudiants présents, alors qu'il y a plus d'étudiants en master que de doctorants). C'est un peu logique, puisqu'il s'agit d'un outil avancé qui intéresse en particulier les doctorants qui doivent manipuler de grandes quantités de références qui ne sont tout simplement pas maîtrisables dans un simple document Word…

Une chose qu'il faut encore ajouter, c'est que cette formation a lieu en dehors des cours et est totalement facultative. Si les étudiants viennent de leur propre initiative, il faut quand même dire qu'il y a 2-3 professeurs qui ont été très intéressés par la formation à Endnote et qui ont été enthousiasmés par les possibilités qui leur étaient ainsi offertes par un outil comme Endnote. Ceux-là encouragent plus facilement leurs étudiants à participer à nos formations

c. Que leur montrez-vous (p.ex. : simplement les fonctionnalités de base, ou allez-vous plus loin) ?

Il s'agit d'un cours plutôt basique ! Nous leur montrons comment récupérer des notices et comment intégrer des citations dans un document Word (*Cite and Write* d'Endnote). Mais vu le succès et la demande des étudiants, nous prévoyons d'offrir un cours avancé qui s'occupera notamment de la modification des styles de citation. En effet, les styles de citations proposés par Endnote ne sont pas toujours bien adaptés aux besoins de nos étudiants, particulièrement en ce qui concerne le droit ; les juristes ont des exigences qui sont particulièrement spécifiques, et non couvertes par Endnote.

d. Sur quoi s'est basée votre sélection des LGRB qui sont montrés aux usagers ? Pourquoi ceux-ci et pas d'autres ?

Comme il l'a été dit, Endnote est déjà installé sur les postes de l'institution et…c'est quand même le leader du marché ! Les autres LGRB n'ont malheureusement pas de fichiers de connexion RERO ad hoc qui permettraient de proposer des fonctionnalités équivalentes.

e. Ya-t-il des échanges entre différentes institutions à propos du développement et de la valorisation des LGRB ? (au sein de votre canton et en dehors)

Non, tout a été développé en interne ; nous n'avons pas eu d'échanges avec d'autres institutions sur le sujet.

f. La formation des usagers aux logiciels bibliographiques est-elle jugée prioritaire ou secondaire par rapport à d'autres formations des usagers (p.ex. : recherche d'information, utilisation des bases de données…) ?

Je dirais qu'elle a autant d'importance. Ce qu'il y a de particulier, c'est que cette formation à Endnote fonctionne particulièrement bien par rapport aux autres ; il s'agit d'un sujet très vendeur, qui parle bien aux étudiants puisqu'elle est très concrète. Les autres formations proposées réunissent moins de monde, malgré le fait que des mailings aient également été envoyés aux étudiants pour les présentations générales (visite de la bibliothèque et présentation du catalogue). Ce qui est vrai (à mon avis), c'est que nous ne sommes pas assez « agressifs » concernant la communication de nos prestations, et que nous devrions mieux cibler l'offre aux différents publics qui peuvent fréquenter notre bibliothèque.

Un autre problème, c'est de convaincre les professeurs de l'utilité de former les élèves en général. Il faut dire que cette école a une politique « élitaire » qui voudrait réunir que les meilleurs éléments ; et donc certains professeurs ont tendance à penser que leurs étudiants n'ont pas besoin de formation pour apprendre à rechercher des documents, étant donné qu'il s'agit d'étudiants avancés. Mais, naturellement, c'est aussi un problème qui a une dimension générationnelle…

g. Est-ce qu'il est prévu que d'autres bibliothécaires de l'institution soient systématiquement formés à l'utilisation des LGRB ?

Pour l'instant, il faut bien dire que la principale personne-ressource pour les LGRB, c'est moi-même. Mais j'ajouterai que j'ai organisé une formation interne pour mes collègues bibliothécaires, lors de la fusion des deux écoles en 2007 (qui a donc occasionné une fusion de deux bibliothèques, également).

h. Puisque d'autres organismes (comme un centre informatique, par exemple) offrent des formations semblables, n'y a-t-il pas un risque de doublet entre les formations dispensées par chacun ?

La question ne se pose pas dans notre cas ; c'est même le contraire : je dirais que le centre informatique est soulagé de pouvoir rediriger les étudiants vers nous. Ils ne proposent pas de formation de leur côté.

i. Est-ce que vous savez si les usagers sont satisfaits de la formation aux LGRB et si ils utilisent effectivement les outils (Citavi, Endnote, Zotero) que vous leur avez montré ?

Eh bien, je ne peux pas être totalement sûre, puisque je n'ai pas mis en place un questionnaire de satisfaction. Mais je sais que les étudiants recourent souvent à Endnote (qu'ils aient suivi ma formation ou non), et certains viennent me solliciter ultérieurement pour des questions de détails. Je sais aussi que certains étudiants auraient voulu, durant cette formation, que je mette l'accent sur l'aspect final (« l'output ») de la bibliographie ainsi générée…mais c'est assez logique finalement : en tant que bibliothécaire, et compte tenu du temps limité à disposition, je mets un accent nettement plus fort sur les fonctionnalités de l'outil que les résultats générés par l'outil.

j. Lorsque la bibliothèque ou l'université fournit un LGRB payant comme Endnote, savez-vous ce que fait un chercheur pour conserver ses données lorsqu'il quitte l'institution ?

C’est clair qu’ils sont tentés par l’idée d’obtenir leur propre licence Endnote, après l’avoir utilisé dans un cadre institutionnel.

D’ailleurs, certains étudiants, qui travaillent avec Endnote, ont souhaité pouvoir disposer d’une licence personnelle afin de pouvoir travailler sur leur propre ordinateur. Par le biais de l’Université de Genève, un étudiant peut obtenir une licence pour un prix plus bas que celui habituellement pratiqué. Cependant, je sais qu’il y a eu des pressions de la part de certains étudiants pour obtenir une version d’Endnote sans avoir à payer quoi que ce soit, mais ces exigences n’ont pas abouti ; en effet chaque étudiant doit déjà payer une grosse somme pour les taxes semestrielles. Or, aux Etats-Unis, dans certaines institutions les étudiants peuvent bénéficier d’une licence personnelle à Endnote sans avoir encore à débourser, ce qui explique le pourquoi de cette demande.

k. Quelle est la fonction du site web de l’institution dans le cadre de cette formation aux LGRB ?

L’information concernant la formation à Endnote est mise sur le site pour la simple raison que le site web a pour rôle d’informer les utilisateurs de l’institution…mais il est clair que cela ne suffit pas, et que nous devons nous adresser plus directement aux étudiants pour qu’ils soient réceptifs vis-à-vis des services que nous leurs proposons.

Entretien no 7

Fonction de la personne interrogée : Bibliothécaire, Service de référence, bases de données, formation, assure des séances d'introduction à l'utilisation d'Endnote sur demande.

Institution : Bibliothèque de la FPSE (Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation)

Lieu de l'entretien : Salle de réunion de la bibliothèque

Date de l'entretien : 4 juin 2009

A. Regard professionnel relativement au développement de ce type d'outils (histoire de leur développement et prospective sur leur avenir)

a. Depuis quand les logiciels de gestion de référence bibliographique (LGRB) sont-ils connus dans votre bibliothèque ? Quels sont les LGRB que vous connaissez ?

Depuis 1993, au début du service de référence. Nous connaissions Refman et Endnote pour la gestion de bases de données internes (nous avions à l'époque plusieurs bases de données pour le service de référence : il y en avait par exemple une pour les ouvrages de références, une autre pour les questions/réponses).

Des défis techniques et trop peu de temps pour les relever ; peu de support technique et peu de formation à leur utilisation : notre organisation interne ne nécessitant pas de les utiliser impérativement nous avons laissé en sommeil ces outils.

Sinon, nous connaissons Zotero depuis 2007 – et depuis 2009 LaTeX/BibTeX. Les autres outils ne me sont connus que de nom. Voir la documentation des Journées Plumes http://www.projet-plume.org/fr/taxonomie/595/fr

b. Connaissez-vous Zotero, et si oui, comment ?

Par exploration du WEB ; en particulier par le site de l'Université Pierre et Marie Curie (Portail de l'UPMC) http://jubil.upmc.fr/repons/portal/ . On peut maintenant trouver des informations concernant Zotero dans l'aide en ligne de RERO.

c. Quels sont – d'après vous – les avantages et défauts de Zotero ?

Attention, il faut relever que, faute de temps, je n'ai qu'une très petite expérience avec Zotero : ayant travaillé, pour le moment, sur une liste bibliographique - interne – seulement :

Avantages : gratuit, compatibilité avec Firefox, évolutif.

Inconvénients : ne fonctionne pas avec tous les navigateurs, Zotero pour certaines fonctionnalités est pour le moment moins intuitif que ENDNOTE comme le mentionne le site comparatif :

http://joseph.larmarange.net/IMG/article_PDF/Logiciels-de-gestion.pdf

Cela dit, j'aimerais souligner qu'il faudrait pouvoir définir dans le cahier des charges d'une bibliothécaire, une portion de temps qui soit consacrée aux « explorations » et « découvertes » pour pouvoir suivre les évolutions des outils, ainsi que pour pouvoir prendre le temps de bien répondre aux sollicitations techniques des usagers. Cela permettrait d'aller plus loin dans les essais avec Zotero, par exemple... En effet, pour le moment je n'ai pas assez de temps pour constituer des bibliographies dans mon travail, donc je n'ai pas beaucoup d'occasion pour me perfectionner dans ce domaine en dehors d'exercices et d'explorations de ma propre initiative. Encore une chose : si le catalogue RERO reconnaît Zotero, il ne lui permet pas de récupérer toutes les informations relatives à la notice ce qui amoindrit son intérêt pour moi en tant que bibliothécaire (il y a certainement des problèmes de droits et un souci de protéger le catalogue, puisque constituer une notice bibliographique dans un catalogue d'une bibliothèque représente un vrai travail, qui mérite reconnaissance comme tout travail).

d. Connaissez-vous d'autres outils libres ayant la même visée ?

Oui : voir le site des journées Plume. Mais ils ne sont pas utilisés au sein de notre bibliothèque.

e. Comment les bibliothèques se positionnent par rapport à ce marché et à cette opposition entre outils propriétaire et libre ?

Vous pouvez vous référer à Mme Maminata Lingagni (Maminata.LinganiJousson@unige.ch) qui s'occupe des logiciels bibliographiques au sein des bibliothèques. Ou à Véronique Hadengue (Directrice de l'information scientifique) pour des questions de politique d'achat des logiciels en général. A la FPSE, les licences nécessaires sont acquises à la demande et sont en général des

logiciels propriétaires 1 à 2 licences pour un ou 2 postes définis. (3 licences pour 2008).

f. Et comment voyez-vous l'avenir de ces outils ?

Outre le fait que je n'ai pas assez de temps à consacrer à l'exploration des possibilités d'exploitation de ces outils et que je souhaiterais qu'il y ait davantage d'interaction entre les collègues informaticiens et nous les bibliothécaires ou bien que les compétences en informatique soient encouragées et développées au sein des bibliothèques, j'aimerais relever que beaucoup de gens préfèrent gérer leurs données de manière individuelle avec Endnote plutôt que d'utiliser les possibilités de partage existantes pour Reference manager (accès simultané possible), lequel permet la saisie des données par plusieurs personnes en même temps, alors qu'avec Endnote (logiciel propriétaire), un seul utilisateur a accès à ses documents à la fois. Malgré cela, les usagers font des demandes d'assistance et de formation pour exporter leurs données depuis Reference manager vers Endnote !

Ces outils sont amenés à se développer. Mieux on les maîtrisera, plus on pourra les utiliser dans les bibliothèques (dossiers documentaires ; bibliographies thématiques ou accompagnement et formation des usagers à la gestion de leurs données.)

Ces outils ne remplacent pas les catalogues collectifs de bibliothèque ou les bases de données d'éditeurs ou les bases d'archives ouvertes dont l'utilisation est collective avec plusieurs accès simultanés possibles. C'est très pratique pour le travail en commun. Ils les complètent pour des utilisations individuelles et « personnelles ».

B. Place des LGRB dans la formation des usagers

a. Offrez-vous une formation aux usagers ?

Oui pour Endnote. (Nous n'avons eu aucune demande pour Zotero).Je vous renvoie au site web de la bibliothèque de la FPSE :

http://www.unige.ch/biblio/fapse/services/formationdocumentaire.html#20

Ce type de formation est ponctuel, et seulement sur demande des usagers (ainsi, en 2008, nous avons offert 4 formations pour 8 personnes). Elle a lieu le plus souvent dans les locaux des demandeurs sur les PC où Endnote est installé de façon personnalisée. Cela permet de travailler directement sur les bases de données des demandeurs. Les postes de la bibliothèque sont aussi utilisés : la formation a alors lieu sur des bases de données de démonstration.

b. La formation des usagers s'adresse-t-elle à un public spécifique (p.ex. : chercheurs) ou va-t-elle tendre à s'adresser à un public plus large ? (étudiants en Bachelor)

Les deux publics. Pour l'instant à la bibliothèque de la FPSE la demande émane principalement de chercheurs (doctorants, assistants, et membres du corps enseignant) individuels ou par petits groupes au sein d'une même équipe. Mais les demandes des étudiants sont également traitées.

c. Que leur montrez-vous (p.ex. : simplement les fonctionnalités de base, ou allez-vous plus loin) ?

Il s'agit d'un public qui a déjà utilisé Endnote. Les besoins correspondent à : rappel des fonctionnalités de bases ainsi que des questions spécifiques liées aux problèmes d'utilisation (p.ex. : exportations de données Endnote vers Refman).

d. Sur quoi s'est basée votre sélection des LGRB qui sont montrés aux usagers ? Pourquoi ceux-ci et pas d'autres ?

Cela correspond à une demande actuelle du public. Le public de la bibliothèque formule des demandes pour Endnote mais pas pour d'autres LGRB.

e. Y-a-t-il des échanges entre différentes institutions à propos du développement et de la valorisation des LGRB ? (au sein de votre canton et en dehors)

En ce qui concerne notre bibliothèque, nous avons des échanges informels avec la bibliothèque de Sciences (Bâtiment de Science II) (avec Mme Dreier). Ils portent sur des points comme : problèmes techniques rencontrés avec les usagers ou échanges concernant la documentation des cours. Sur le plan institutionnel, je n'ai aucune idée pour ce qui concerne des échanges en Suisse en dehors de l'initiative de RERO pour annoncer Zotero dans son aide en ligne et du Service de coordination des bibliothèques qui met à disposition des fichiers de connexion pour RERO. Pour la France, il existe les journées Plumes.

f. La formation des usagers aux logiciels bibliographiques est-elle jugée prioritaire ou secondaire par rapport à d'autres formations des usagers (p.ex. : recherche d'information, utilisation des bases de données…) ?

Elle est secondaire, si l'on suit les demandes qui sont faites par les usagers. Elle deviendrait prioritaire si les demandes des usagers augmentent. Mais on peut peut-être faire un parallèle avec ce qui s'est passé il y a 10 ans avec les bases de

données : à l'époque, nous ne formions que les étudiants avancés (en 3e-4e année), et ceux-ci auraient voulu (avec raison) avoir cette formation plus tôt. C'était le même cercle vicieux qu'avec les logiciels bibliographiques : si on les forme trop tôt, les étudiants oublient le contenu de cette formation, et si on les forme trop tard, ils se plaignent de ne pas en avoir bénéficié plus tôt.

g. Est-ce qu'il est prévu que d'autres bibliothécaires de l'institution soient systématiquement formés à l'utilisation des LGRB ?

Les bibliothécaires intéressés sont formés sur demande ; à noter que les bibliothécaires affectés au service de référence suivent une introduction de base à Endnote, afin d'être à même de répondre aux demandes de bases du public concernant Endnote.

En ce qui me concerne, j'ai suivi une formation Endnote avec Scientific Solution distributeur de logiciels.

http://www.scientific-solutions.ch/fr/form/progen.html

h. Puisque d'autres organismes (comme un centre informatique, par exemple?) offrent des formations semblables, n'y a-t-il pas un risque de doublet entre les formations dispensées par chacun ?

Je connais probablement mal l'offre au sein de l'université ou alors j'ai mal compris ce que vous entendez par « centre informatique ». A ma connaissance il n'y a pas de centre informatique à l'université qui donnent des cours de LGRB pour le public des bibliothèques comme nous le faisons ou pour les étudiants.

i. Est-ce que vous savez si les usagers sont satisfaits de la formation aux LGRB et si ils utilisent effectivement les outils (Citavi, Endnote, Zotero) que vous leur avez montré ?

L'utilisation d'Endnote a été facilitée par la formation donnée par la bibliothèque. Cependant la motivation de l'usager est déjà là. Lorsque les chercheurs ont terminé leur thèse et/ou n'ont plus de nouvelles bibliographies à faire, ils utilisent moins Endnote, voir plus du tout. Nous ne faisons pas découvrir Endnote aux usagers. Lorsqu'ils viennent ils utilisent déjà Endnote pour constituer des bibliographies par import/export de données et utilisation conjointe d'Endnote et Word. Les feed-back après la formation sont bons et accompagnés de remerciements. Dans les services

publics c'est souvent la seule forme de reconnaissance que nous ayons pour notre travail.

Au sujet de l'utilisation de Endnote après une formation, deux personnes sont venues en se rappelant avoir entendu parler d'Endnote au cours de leurs études et demandaient un rafraîchissement pour ces outils.

Il semble que les pratiques diffèrent suivant les disciplines. Des scientifiques ou des informaticiens utilisent plus BibTeX et les médecins plus Endnote. Dans les sciences humaines, on connaît mal ces outils.

j. Lorsque la bibliothèque ou l'université fournit un LGRB payant comme Endnote, savez-vous ce que fait un chercheur pour conserver ses données lorsqu'il quitte l'institution ?

NON mais je ne pense pas que la conservation des données pour l'institution dépende spécialement du logiciel. http://archive-ouverte.unige.ch/vital/access/manager/Index.

Peut-être y a-t-il une autre utilisation d'Endnote. C'est une question à poser aux chercheurs. En ce qui concerne la bibliothèque, la conservation des données et leur mise à jour en fonction des nouvelles versions du logiciel se fait par la bibliothèque elle-même

k. Quelle est la fonction du site web de l'institution dans le cadre de cette formation aux LGRB ?

Fonction d'information sur les pages formations du site de la bibliothèque. A noter que l'information concernant ce type de formation se transmet aussi par le bouche à oreille.

Entretien no 8

Fonction de la personne interrogée : Bibliothécaire (ancienne responsable de la formation)

Institution : BCU de Lausanne

Date de l'entretien : Pas d'entretien à un moment déterminé. Échange de courriels durant le mois de juin.

A. Regard professionnel relativement au développement de ce type d'outils (histoire de leur développement et prospective sur leur avenir)

a. Depuis quand les logiciels de gestion de référence bibliographique (LGRB) sont-ils connus dans votre bibliothèque ? Quels sont les LGRB que vous connaissez ?

Ce type de logiciels sont connus depuis longtemps. Ils sont enseignés depuis 3 ans et demi environ (depuis 2006, environ) aux étudiants, depuis que je suis arrivée à la formation à la BCU.

En premier lieu, il faut mentionner Endnote, qui est le logiciel recommandé sur le site pour les chercheurs, bien que certains chercheurs utilisent d'autres solutions. Les formations à EndNote existent depuis de nombreuses années, mais sont données par le Centre informatique.

Pour les étudiants :

Il existe également la solution EndNote Web (licence comprise dans notre abonnement chez ISI Thompson): sans clé USB, solution web, indépendante de la plateforme. Lenteurs, peu flexible pour l'import, mais recommandé dans les travaux de groupes où il faut partager des données avec ses collègues.

Et aussi Zotero (cf. ci-dessous) !

b. Connaissez-vous Zotero, et si oui, comment ?

Pour les étudiants de l'UNIL, nous avons cherché une solution gratuite pour eux et avons retenu 2 logiciels, selon les besoins:

- Zotero
- EndNote Web

Nos critères de sélection comprenaient plusieurs points, dont:

- simplicité d'utilisation
- import de références de bases de données
- l'export de références facile vers EndNote, le logiciel utilisé par les chercheurs du site
- solution valable sur Mac et PC
- indépendante du poste
- pas d'installation sur les postes de travail
- annotation de références
- formatage de bibliographies dans les styles les plus courants
- intégration à Word et OpenOffice (la gamme proposée aux étudiants)

c. Quels sont – d'après vous – les avantages et défauts de Zotero ?

Avantages :

i. Gratuité

ii. Possible d'utiliser avec un firefox portable Mac/PC sur une clé USB, l'étudiant peut changer de poste de travail et de plateforme Mac/PC sans problème avec ses données.

iii. import de données depuis notre catalogue de bibliothèque.

iv. Formidable pour la gestion de pages du web, et archivage des pages dans l'état où elles ont été consultées.

Note : la dernière version de Zotero intègre maintenant le partage de données. Si cela fonctionne bien, il est possible qu'EndNote Web ne soit plus proposé aux étudiants.

C'est moins flexible qu'EndNote en termes d'import et d'exports de données. Mais ces fonctions sont peu utilisées par les usagers, c'est plutôt aux bibliothécaires de concocter les filtres (et c'est complexe).

d. Connaissez-vous d'autres outils libres ayant la même visée ?

Oui, j'en ai testé 5 ou 6, mais c'était celui qui répondait au maximum de critères.

e. Comment les bibliothèques se positionnent par rapport à ce marché et à cette opposition entre outils propriétaire et libre ?

Je réponds en mon nom : j'essaie de rendre le meilleur service possible à l'étudiant, donc si le programme libre fonctionne bien, je vais le recommander !

f. Et comment voyez-vous l'avenir de ces outils ? [sur le plan de leur développement technologique et également sur le plan de leur utilisation]

Cela fonctionne depuis des années dans le domaine informatique, par exemple avec Linux. L'avenir est très bon. L'avantage des logiciels libres ? Les idées sont vite mises en application ! Dans ce sens ils ont de l'avance sur les outils propriétaires. Zotero est tellement bien conçu que cela a « boosté » EndNote Web.

B. Place des LGRB dans la formation des usagers ?

a. Offrez-vous une formation aux usagers ?

Oui, essentiellement aux étudiants.

b. La formation des usagers s'adresse-t-elle à un public spécifique (p.ex. : chercheurs) ou va-t-elle tendre à s'adresser à un public plus large ? (étudiants en Bachelor)

Les chercheurs employés à l'UNIL peuvent suivre une formation EndNote d'une durée de 2 jours donnée par le centre informatique de l'UNIL.

Nous formons tous les étudiants en géographie depuis 2 ans à Zotero. Les étudiants en géographie au niveau Bachelor ont 2 crédits de formation documentaire, ce qu'aucune autre voie de formation n'offre. Il y a donc du temps pour 1 heure sur Zotero. Les étudiants doivent ensuite gérer leurs références à l'aide de ce logiciel.

Les autres étudiants peuvent suivre des formations facultatives où nous présentions dans la même séance Zotero et EndNote Web pour que chacun puisse choisir la solution qui repond le mieux à ses besoins. Cette formation est donnée trois fois par année, avec une douzaine de personnes à chaque séance.

Pour l'instant, nous nous concentrons sur les Bachelors. Nous devons développer l'offre pour les Master et les doctorants, ainsi que celle pour le corps enseignant !

c. Que leur montrez-vous ? (= offrez-vous une formation de base ou également un cours pour les plus avancés) ?

Nous n'offrons que des formations de base, mais les questions peuvent être posées ensuite par mail.

d. Sur quoi s'est basée votre sélection des LGRB qui sont montrés aux usagers ? Pourquoi ceux-ci (Endnote Web et Zotero) et pas d'autres ?

(Déjà répondu, cf. critères de sélections, ci-dessus)

e. Ya-t-il des échanges entre différentes institutions à propos du développement et de la valorisation des LGRB ? (au sein de votre canton et en dehors)

J'ai eu quelques échanges, des demandes d'information d'autres Universités.

f. La formation des usagers aux logiciels bibliographiques est-elle jugée prioritaire ou secondaire par rapport à d'autres formations des usagers (p.ex. : recherche d'information, utilisation des bases de données…) ?

Secondaire, sauf en géographie.

g. Est-ce qu'il est prévu que d'autres bibliothécaires de l'institution soient systématiquement formés à l'utilisation des LGRB ?

Nous avons formé toutes les personnes intéressées. Mais de mon expérience, elles n'ont pas retenu grand-chose car elles n'ont pas mis leurs connaissances en pratique.

h. Puisque d'autres organismes (comme le centre informatique, par exemple) offrent des formations semblables, n'y a-t-il pas un risque de doublet entre les formations dispensées par chacun ?

Nous ne formons pas les chercheurs à EndNote.

Nous nous occupons des étudiants et les formons à des outils qui sont gratuits pour eux : Zotero ou EndNoteWeb.

i. Est-ce que vous savez si les usagers sont satisfaits de la formation aux LGRB et s'ils utilisent effectivement les outils que vous leur avez montrés ?

Nous avons de très bons retours de la part des étudiants en géographie. Pour les autres, c'est facultatif et il n'y a pas de suivi.

j. Lorsque la bibliothèque ou l'université fournit un LGRB payant comme Endnote, savez-vous ce que fait un chercheur pour conserver ses données lorsqu'il quitte l'institution ?

En général, il s'achète EndNote…

k. Quelle est la fonction du site web de l'institution dans le cadre de cette formation aux LGRB ? [ici, dans le cas de la BCU, il semble avoir pour fonction de fournir la documentation nécessaire pour chaque LGRB]

Nous informons juste nos usagers, http://www.unil.ch/bcu/page21428.html . Mais les sites de Zotero et EndNoteWeb ont leur propre documentation à jour, ce serait donc peu utile d'en créer une.

Entretien no 9

Fonction de la personne interrogée : Direction de la bibliothèque

Institution : Bibliothèque de la faculté de médecine de Genève

Lieu de l'entretien : Bureau personnel de la personne interrogée

Date de l'entretien : 10 juin 2009

A. Regard professionnel relativement au développement de ce type d'outils (histoire de leur développement et prospective sur leur avenir)

a. Depuis quand les logiciels de gestion de référence bibliographique (LGRB) sont-ils connus dans votre bibliothèque ? Quels sont les LGRB que vous connaissez ?

Nous en connaissons trois, à savoir :

- Refman, que nous utilisons depuis bien plus de dix ans, mais seulement pour un usage interne, à titre professionnel dans la bibliothèque (en particulier afin de constituer une base de données sur les questions/réponses émises dans le cadre du service de référence).
- Endnote que nous connaissons depuis 10 ans environ et qui est l'outil le plus utilisé par nos usagers dans ce domaine. Les licences de ce logiciel sont négociées par le département informatique de l'université. Du fait qu'il est très répandu, c'est pour ce logiciel bibliographique, que nous avons le plus de questions de la part de nos usagers.
- Et finalement Zotero, que nous connaissons depuis l'année passée. Il y a également une collègue qui l'utilise régulièrement. Mais pour le moment, nous ne recevons que peu de questions par rapport à Zotero. Ce logiciel est également proposé par le département informatique de l'Université.

b. Connaissez-vous Zotero, et si oui, comment ?

Nous connaissons Zotero grâce à un collègue qui a pour mission, dans son cahier des charges, d'être en veille par rapport aux technologies qui peuvent concerner notre bibliothèque. C'est lui qui nous a formé à l'utilisation de cet outil.

c. Quels sont – d'après vous – les avantages et défauts de Zotero ?

N’étant pas une utilisatrice assidue, il m’est difficile de répondre à cette question. Il m’a été dit qu’il n’était pas au point concernant les modèles des bibliographies en fonction des « instructions aux auteurs » demandées par les éditeurs, Comme Zotero vient de sortir une nouvelle version, cette situation a peut-être évolué…

d. Connaissez-vous d’autres outils libres ayant la même visée ?

Pas spécialement.

e. Comment les bibliothèques se positionnent par rapport à ce marché et à cette opposition entre outils propriétaire et libre ?

Nous ne prenons pas position ! Le chercheur choisit l’outil en fonction de ses besoins et de ce que la division informatique de l’Université propose dans ce domaine. Évidemment, comme Zotero est gratuit, nous pensons le proposer aux étudiants.

f. Et comment voyez-vous l’avenir de ces outils ?

Question difficile, à laquelle on peut répondre soit au niveau du développement des outils ou au niveau de l’usage. Pour ce qui est du premier volet, je dirais peut-être que l’on pourrait avoir des outils qui arriveraient mieux à gérer les références qui incluent des URL. Et concernant les usages, on voit bien que le besoin des étudiants est de plus en plus grand ! On va clairement vers un élargissement de ce type d’outils.

B. Place des LGRB dans la formation des usagers ?

a. Offrez-vous une formation aux usagers (aux logiciels bibliographiques) ?

Pas pour le moment…mais un projet est en cours ! Nous sommes en train de revoir la formation que nous offrons aux usagers. On se rend bien compte que les besoins évoluent en matière de gestion de bases de données. Comme nous recevons des questions sur Endnote de la part des chercheurs et des cliniciens, on voit que la mise en place de formations dans ce domaine répondrait à un besoin.

La seule chose que nous faisons donc pour le moment, c’est de répondre aux questions ponctuelles qui nous sont posées.

b. La formation des usagers s’adresse-t-elle à un public spécifique (p.ex. : chercheurs) ou va-t-elle tendre à s’adresser à un public plus large ? (p. ex. : étudiants en Bachelor)

Nous avons une formation régulière, axée sur la recherche des ressources, et qui est adressée à des étudiants ; il s'agit d'un cours unique de 2 heures donné aux deuxièmes années en médecine. Nous voudrions développer ce cours dans le sens d'une « information literacy » (de la sélection des ressources, en passant par les possibilités de recherche, l'évaluation des résultats, à l'utilisation de ceux-ci). Dans ce dernier volet, la formation en relation avec les logiciels bibliographiques a toute sa place.

En ce qui concerne les chercheurs et les cliniciens, nous assurons actuellement des formations ponctuelles en groupe, en fonction de la demande. L'idée est de proposer à ces usagers des formations en relation avec l'utilisation des logiciels bibliographiques (EndNote et Zotero). Nous sommes également amenés à faire des formations individuelles à la demande.

c. Que leur montrez-vous (p.ex. : simplement les fonctionnalités de base, ou allez-vous plus loin) ?

(question sans objet pour le moment)

d. Sur quoi s'est basée votre sélection des LGRB qui sont montrés aux usagers ? Pourquoi ceux-ci et pas d'autres ?

(déjà évoqué : prédominance d'Endnote)

e. Ya-t-il des échanges entre différentes institutions à propos du développement et de la valorisation des LGRB ? (au sein de votre canton et en dehors)

Pas spécifiquement par rapport aux logiciels bibliographiques, les échanges avec la Faculté des Sciences ou Uni-Mail concernent la formation (information literacy) en général. A noter qu'au sein de l'Unige, nous sommes en train de réfléchir à la mise en place d'un socle commun de formation. La question est bien sûr de savoir ce qui constituera le contenu de ladite formation. Et, certainement que les logiciels bibliographiques auront leur place dans le programme qui sera proposé, tout en étant conscient que lesdits socles seront adaptés aux besoins des utilisateurs sur chaque site académique.

f. La formation des usagers aux logiciels bibliographiques est-elle jugée prioritaire ou secondaire par rapport à d'autres formations des usagers (p.ex. : recherche d'information, utilisation des bases de données…) ?

Nous pensons en termes de formation globale (Information Literacy) qui prend en compte les différentes étapes de la recherche documentaire. La formation aux logiciels bibliographiques n'est ni prioritaire, ni secondaire, elle doit s'intégrer dans cette vision globale.

g. Est-ce qu'il est prévu que d'autres bibliothécaires de l'institution soient systématiquement formés à l'utilisation des LGRB ?

Si l'outil LGRB est utilisé professionnellement (au sein de la bibliothèque), alors la formation de base suffira. Par contre, si la personne a des responsabilités de formation des usagers, alors la formation aux LGRB sera logiquement plus poussée pour ces collaborateurs. Cela dit, nous ne pouvons tous nous spécialiser dans tous les domaines (ressources, outils, etc), nous sommes obligés de nous partagés ces savoirs.

h. Puisque d'autres organismes (comme un centre informatique, par exemple) offrent des formations semblables, n'y a-t-il pas un risque de doublet entre les formations dispensées par chacun ?

Dans notre contexte, cela ne semble pas être le cas. Il existe bien le Help Desk du service informatique qui répond à des questions ponctuelles par rapport aux logiciels qu'ils mettent à disposition, dont EndNote.

i. Est-ce que vous savez si les usagers sont satisfaits de la formation aux LGRB et si ils utilisent effectivement les outils (Citavi, Endnote, Zotero) que vous leur avez montré ?

(Question sans objet pour le moment)

j. Lorsque la bibliothèque ou l'université fournit un LGRB payant comme Endnote, savez-vous ce que fait un chercheur pour conserver ses données lorsqu'il quitte l'institution ?

Nous n'avons pas été confrontés directement à ce cas de figure. Pour ma part, il me semble que s'il a déchargé le logiciel sur un PC portable personnel, il conserve la licence et peut donc continuer à utiliser le logiciel, même s'il ne fait plus partie de l'Unige.

k. Quelle est la fonction du site web de l'institution dans le cadre de cette formation aux LGRB ?

La seule chose particulière que nous mentionnons pour l'instant sur le site web, c'est la spécialisation de chacun des bibliothécaires de l'institution, ce qui permet d'orienter l'utilisateur en fonction de la nature de la question qu'il voudra soumettre.

Dans un proche avenir, l'idée est de développer la page sur les formations en incluant Endnote et de plus, d'ajouter des guides d'aide en ligne.

A cela, je voudrais encore ajouter le fait qu'il y a eu des changements récents dans le personnel de l'institution. Les nouvelles personnes doivent se former elles-mêmes avant de pouvoir former les autres.

Entretien no 10

Fonction de la personne interrogée : Helpdesk fichiers de connexion EndNote pour RERO

Institution : DIS (Direction de l'information scientifique) de l'Université de Genève

Date de l'entretien : Pas d'entretien à un moment déterminé. Échange de courriels durant le mois de juin et juillet.

a. Depuis quand travaillez-vous avec le logiciel Endnote, et mettez-vous à disposition des fichiers de connexion ?

Le projet de création des fichiers de connexion et des filtres pour l'importation de références bibliographiques du catalogue collectif de RERO a été évoqué en mars 2004.

Il a été d'entrée de jeu rattaché à la coordination du catalogage. Le double objectif du SEBIB[100] était à la fois de mettre en valeur le catalogage des collègues bibliothécaires et d'offrir aux universitaires une variété d'options de recherche adaptées au contexte de RERO.

Nous avons d'abord fait un tour d'horizon des logiciels utilisés par les lecteurs du site genevois de RERO. C'est à partir de mars 2005 qu'EndNote a été choisi comme logiciel pilote. Le SEBIB a créé des fichiers de connexion et filtres d'importation EndNote en octobre 2005. Après des tests à Genève auprès des collègues bibliothécaires et des chercheurs utilisant EndNote, puis de la Centrale RERO à Martigny, pour des raisons d'ordre technique, seuls les fichiers de connexion accompagnés d'un manuel d'utilisation ont été mis à la disposition des utilisateurs en décembre 2005.

b. Savez-vous qui a pris originellement la décision d'acquérir la licence d'Endnote pour l'université de Genève ? Des bibliothécaires ou des informaticiens ?

La division informatique de l'Université de Genève proposait déjà des licences EndNote quand nous avons décidé de créer des fichiers de connexion.

c. Est-ce le seul outil propriétaire (payant) parmi les logiciels bibliographiques avec lequel vous êtes confrontés ?

100 Service de coordination des bibliothèques

Nous avions également commencé à faire des fichiers de connexion et des filtres d'importation RERO pour Reference Manager. Ce logiciel ne reconnaissant pas l'UTF 8, il y avait un problème d'affichage des caractères accentués. Le projet a été abandonné en cours d'élaboration.

d. Depuis l’année passée (sauf erreur), Zotero peut récupérer les notices de RERO. Comment le conseil exécutif de RERO a-t-il découvert l’existence de Zotero ?

C'est une collègue bibliothécaire de l'Université de Genève, qui suivait alors la formation continue sur les Nouvelles technologies du Web dispensée par l'institution elle-même, qui a découvert Zotero. Elle en a parlé à des collègues du même cours. L'un d'entre eux a fait remonter l'information à la division informatique de l'Université de Genève qui l'a transmise au SEBIB. C'est à la demande du SEBIB et avec sa collaboration que la Centrale RERO a fait le nécessaire pour l'exportation des références bibliographiques de RERO dans Zotero.

e. Et comment avez-vous pris la décision de laisser ce logiciel récupérer les notices de RERO ? Y a-t-il pour vous un problème de copyright dans le fait même de récupérer gratuitement des notices qui ont été constituées par des professionnels ?

Zotero est très facile à utiliser. Le SEBIB en a pris connaissance au moment même où l'Université de Genève choisissait EndNote comme outil officiel de gestion des références bibliographiques. Il nous semblait opportun d'offrir à nos lecteurs la possibilité d'utiliser un outil gratuit et facilement accessible à une large majorité.

En ce qui concerne la 2ème partie de cette question, il n'y a pas de problème de copyright de notre point de vue dans la mesure où les références bibliographiques du catalogue collectif RERO sont mises gratuitement à disposition du public.

f. Il semble aussi qu’il y ait un problème de casse lorsqu’on récupère des notices sur Zotero (tous les mots du titre prennent une majuscule). Y-a-t-il des projets d’amélioration pour la récupération des notices par Zotero ?

La Centrale RERO, qui gère l'exportation des références du catalogue collectif RERO via Zotero est mieux indiquée pour répondre à cette question.

g. Outre Zotero, connaissez-vous d’autres outils libres ayant la même visée ?

Non. Le mandat qui nous est actuellement confié se limite aux fichiers de connexion EndNote.

h. Quels sont – d'après vous – les avantages et défauts respectivement d'Endnote et de Zotero ?

Nous n'avons pas suffisamment utilisé Zotero pour proposer une comparaison plus détaillée. Deux constats sont cependant perceptibles à 1ère vue : au niveau du coût, la licence EndNote est payante alors que Zotero est un logiciel libre et gratuit. Et du point de vue de l'accessibilité,: EndNote est utilisée en locale (la version Web offrant moins de possibilités que cette dernière) tandis que Zotero est accessible à tout moment sur le Web via Firefox dont il est une extension.

i. Comment vous positionnez-vous vis-à-vis de cette opposition entre outils propriétaires et libres ? (typiquement Endnote versus Zotero)

En discussion actuellement.

j. Et comment voyez-vous l'avenir des logiciels de gestion de références bibliographiques? (tant sur le plan de leur développement technologique, que sur le plan de leur utilisation)

En réflexion actuellement.

ANNEXE No 5 : Synthèse des entretiens – première partie (B – E)

No	Canton	Bibliothèque	Logiciels abordés	Source de découverte de logiciels libres comme Zotero	Rapport vis-à-vis de Zotero	Rapport propriétaire / libre	B. Destinataires de la formation	C. Type de formation offert	D. Pourquoi ces LGRB-là?	E. Échanges avec d'autres institutions / pairs
01	VD	(pas rattaché à une bibliothèque)	Il s'agit d'un cours qui dépasse le cadre des LGRB, mais plus d'une dizaine de LGRB sont mentionnés	Veille personnelle (et échanges professionnels)	N'utilise pas vraiment. Mais préparation d'un catalogue Zotero-compatible + création d'un format de style	Convaincu de la pertinence du libre, pour des raisons de standardisation et de pérennité des données	Etudiants de Master (mais ouvert à tous)	Cours obligatoire (une dizaine de personnes environ)	(cours général sur les NTIC)	Contacts informels avec le bibliothécaire responsable de la section.
02	FR	BCU Fribourg	Endnote, Citavi, Zotero (depuis 2008 pour ce dernier)	Veille personnelle (et échanges professionnels)	Gratuité intéressante mais remarques critiques (enfermement dans Firefox, gestion des mots-matières, des notes, partage des données trop ouvert…)	Convaincu de la pertinence du libre pour des raisons financières	Etudiants de Bachelor (1ère année) et Assistants	Formations à Endnote et Citavi + Zotero proposées aux étudiants et assistants dans le cadre d'une formation plus globale à la recherche. Les étudiants en allemand et en histoire ont un module sur Zotero	Les sciences naturelles ont l'habitude d'utiliser Endnote. Zotero et Citavi sont des outils gratuits/semi-gratuits faciles à installer.	Pas vraiment au niveau des bibliothèques cantonales, plutôt à l'interne de l'université (service informatique). Contacts avec un groupe suisse de travail axé sur l'information literacy.

No	Canton	Bibliothèque	Logiciels abordés	Source de découverte de logiciels libres comme Zotero	Rapport vis-à-vis de Zotero	Rapport propriétaire / libre	B. Destinataires de la formation	C. Type de formation offert	D. Pourquoi ces LGRB-là?	E. Échanges avec d'autres institutions / pairs
04	GE	Bibliothèque de la faculté des sciences	Endnote, Endnote Web, Reference Manager	Bouche à oreille	Rien de spécial, n'a pas fait l'objet d'une attention particulière, mais est mentionné durant les formations.	On parle surtout des outils propriétaires (en évoquand quand même l'existence d'outils libres)	Chercheurs et étudiants de bachelor (en 3e année)	Formation sur demande pour les chercheurs. Formation intégrée dans le cursus selon la section (chimistes et biologistes, mais pas les mathématiciens)	Prédominance d'Endnote, qui est déjà installé sur les postes. Il est également facile, à partir de ce modèle de maîtriser d'autres LGRB.	
05	GE	Bibliothèque de l'institut de hautes études internationales et du développement	Endnote uniquement	Par la littérature professionnelle (Article de RESSI, de C. Zweifel)	Intérêt mais pas testé	Neutralité : solutions propriétaires et libres sont toutes évoquées	Etudiants de Master et doctorants	Cours facultatif ex cathedra de 1h30, 1-2 fois par an, réunissant une 30aine de personnes	Prédominance d'Endnote, qui est déjà installé sur les postes.	Aucun échange.
06	NE	Bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences humaines + forum suisse pour l'étude des migrations et de la population (SFM)	Endnote	Dans le cadre de travail comme bibliothécaire scientifique : recherche de LGRB libres	Un peu testé mais pas complètement analysé.	Endnote considéré comme supérieur aux solutions libres…pour l'instant.	Uniquement aux assistants, doctorants et chercheurs. Et seulement dans les branches de sociologie, géographie, à l'institut de français et au SFM.	Formation ponctuelle sur demande (et suivi après formation). 3 cours offerts entre 2008 et 2009, avec 2-3 personnes à chaque fois.	Endnote est l'outil le plus utilisé par les usagers, le plus performant et qui satisfait le mieux les usagers.	Formation dans le cadre d'un cours de culture informationnelle (information literacy) et découverte de Citavi.

No	Canton	Bibliothèque	Logiciels abordés	Source de découverte de logiciels libres comme Zotero	Rapport vis-à-vis de Zotero	Rapport propriétaire / libre	B. Destinataires de la formation	C. Type de formation offert	D. Pourquoi ces LGRB-là?	E. Échanges avec d'autres institutions / pairs
07	GE	Bibliothèque de la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation (FPSE)	Endnote	Veille personnelle	Peu de connaissances, faute de temps.	(pas spécialement d'indications)	Chercheurs connaissant déjà l'existence d'Endnote (Doctorants - Assistants - membres du corps enseignant)	Cours facultatif (sur demande), 4 formations pour 8 personnes en 2008	Parce que la demande concerne seulement Endnote	Contacts informels avec la bibliothèque de Sciences II.
08	VD	BCU Dorigny	Endnote Web Zotero	Recherche d'une solution gratuite pour les étudiants	Regard enthousiaste sur les fonctionnalités disponibles sur Zotero.	Le but est de rendre le meilleur service à l'utilisateur : si le programme libre fonctionne bien, il sera recommandé	Etudiants de bachelor (mais projets pour l'offre de master, les doctorants et le corps enseignant)	Cours facultatif + cours dans le cadre d'un module pour les étudiants de géographie	simplicité d'utilisation + bonnes capacités d'import / export + Mac et PC + indépendante du poste + pas d'installation sur les postes de travail + formats de styles les plus courants + intégration à Word et OpenOffice	Quelques échanges informels (demandes d'informations)

No	Canton	Bibliothèque	Logiciels abordés	Source de découverte de logiciels libres comme Zotero	Rapport vis-à-vis de Zotero	Rapport propriétaire / libre	B. Destinataires de la formation	C. Type de formation offert	D. Pourquoi ces LGRB-là?	E. Échanges avec d'autres institutions / pairs
09	GE	Bibliothèque de la faculté de médecine de Genève	Endnote	Par une veille institutionnalisée (bibliothécaire de l'institution ayant un tel rôle)	Connaissances sans plus. Mais pourra être à l'avenir proposé aux étudiants, notamment parce qu'il s'agit d'un outil gratuit.	Neutralité : le chercheur doit sélectionner ce qui lui convient le mieux.	Développement d'une formation de type information literacy pour des étudiants de Bachelors en 2e année. Aussi pour les chercheurs et les cliniciens.	Pas de formation pour le moment. Seules des demandes individuelles sont traitées.	Endnote est l'outil le plus utilisé par les usagers	Pas spécifiquement aux LGRB mais contacts avec les bibliothèques d'Unimail et de la faculté des Sciences pour l'information literacy.

ANNEXE No 5 : Synthèse des entretiens – seconde partie (F – K)

No	Canton	Bibliothèque	Logiciels abordés	F. Importance de la formation aux LGRB?	G. Formation des collègues bibliothécaires	H. Existence d'autres organismes dans le même environnement répondant au même besoin de formation	I. Feedback des utilisateurs	J. A propos de la migration des données lorsqu'un chercheur quitte l'institut	K. Fonction du site web	Type des problèmes / obstacles rencontrés	Projets d'amélioration de la formation
01	VD	(pas rattaché à une bibliothèque)	Il s'agit d'un cours qui dépasse le cadre des LGRB, mais plus d'une dizaine de LGRB sont mentionnés		(ne convient pas ici)	BCU (qui offre une formation à Zotero, et à Endnote)	Apparemment pas de formalisation du feedback, mais bon écho		(ne convient pas dans cette situation)	Difficulté à sensibiliser les enseignants à utiliser ce type d'outils	Existence d'un projet d'extension de la formation aux étudiants en bachelor (mais refusé)
02	FR	BCU Fribourg	Endnote, Citavi, Zotero (depuis 2008 pour ce dernier)	Pas de réponse générale : les compétences de recherches sont prioritaires. Si on ne sait pas trouver les informations, on n'a pas besoin de les gérer.	Il est prévu que des collègues soient formés, s'ils sont amenés à avoir un rôle dans la formation des usager	Le service informatique de l'université offre aussi une formation à Citavi, mais seulement pour le personnel de l'université et non pas aux étudiants.	Évaluation du cours par les étudiants : un tiers très satisfait et pense continuer à utiliser ces outils, un tiers les utilisera peut-être et un autre tiers ne pense pas les utiliser.	Rend attentif à la pérennité des données. Exemple d'un chercheur qui quitte l'institut et qui passe à Zotero.	(question non posée !)	Étudiants et assistants plus intéressés que les chercheurs	Proposer des formations pour les étudiants les plus avancés (et non plus seulement pour les 1ère années)

No	Canton	Bibliothèque	Logiciels abordés	F. Importance de la formation aux LGRB?	G. Formation des collègues bibliothécaires	H. Existence d'autres organismes dans le même environnement répondant au même besoin de formation	I. Feedback des utilisateurs	J. A propos de la migration des données lorsqu'un chercheur quitte l'institut	K. Fonction du site web	Type des problèmes / obstacles rencontrés	Projets d'amélioration de la formation
04	GE	Bibliothèque de la faculté des sciences	Endnote, Endnote Web, Reference Manager	Oui, mais doit être préparée pas des formations plus générales	La bibliothécaire responsable de la formation est celle qui est la plus spécialisée sur le sujet (mais d'autres bibliothécaires de l'institution connaissent aussi ce type d' outil)	Dans ce cas, pas de concurrence mais complémentarit é avec la documentaliste scientifique	Pas de feedback institutionnalisé mais retour positif. Des étudiants s'étonnent que cette formation n'ait pas lieu plus tôt. D'autres reviennent pour des questions techniques.	L'achat d'une licence Endnote semble inévitable	Fonction d'information (atteste l'existence de la formation à Endnote)		
05	GE	Bibliothèque de l'institut de hautes études internationales et du développement	Endnote uniquement	Autant d'importance. Mais il s'agit d'une formation sur un sujet très "vendeur"	Collègues formés mais la responsable de la formation à Endnote est la principale ressource	Pas de concurrence. Le centre informatique redirige les étudiants vers la formation de la bibliothèque	Pas de questionnaire de satisfaction. Quelques demandes techniques ultérieures.	L'achat d'une licence Endnote semble inévitable	Fonction d'information (atteste l'existence de la formation à Endnote)	Difficulté à sensibiliser les enseignants à utiliser et à encourager à utiliser ce type d'outils	

No	Canton	Bibliothèque	Logiciels abordés	F. Importance de la formation aux LGRB?	G. Formation des collègues bibliothécaires	H. Existence d'autres organismes dans le même environnement répondant au même besoin de formation	I. Feedback des utilisateurs	J. A propos de la migration des données lorsqu'un chercheur quitte l'institut	K. Fonction du site web	Type des problèmes / obstacles rencontrés	Projets d'amélioration de la formation
06	NE	Bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences humaines + forum suisse pour l'étude des migrations et de la population (SFM)	Endnote	la formation offerte n'est pas assez développée pour pouvoir répondre à la question	Initiation de collègues à Endnote, mais le répondant restera la seule personne ressource concernant les LGRB.	Le service informatique de l'université (SITEL) offre des cours mais qui ne concernent pas les LGRB	Pas de formalisation de la satisfaction, mais retours très positifs.	Ne sait pas, à part le fait que les données peuvent être exportées. Question des droits pas claire (tant pour la licence Endnote payée par l'université et propriété des données bibliographiques)	Pas de mention de formation sur le site web. C'est à développer….		Projet de mise en place d'un cours avancé (plus technique)
07	GE	Bibliothèque de la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation (FPSE)	Endnote	Secondaire (vu le peu de demandes)	Les bibliothécaires affectés au service de référence reçoivent une formation de base	Sauf erreur, il n'y pas d'autres organismes de l'université qui offrent une formation aux LGRB	Feedback par oral : écho positif de la formation ainsi offerte		Fonction d'information de l'existence d'une telle formation (et également basée sur le bouche à oreille)	Question du partage des données (Reference manager vs Endnote)	Insertion d'une formation en bonne et due forme à Endnote via SERDOC, un groupe de service documentaire qui offre des formations à tous les instituts de l'université de Neuchâtel.

No	Canton	Bibliothèque	Logiciels abordés	F. Importance de la formation aux LGRB?	G. Formation des collègues bibliothécaires	H. Existence d'autres organismes dans le même environnement répondant au même besoin de formation	I. Feedback des utilisateurs	J. A propos de la migration des données lorsqu'un chercheur quitte l'institut	K. Fonction du site web	Type des problèmes / obstacles rencontrés	Projets d'amélioration de la formation
08	VD	BCU Dorigny	Endnote Web Zotero	Secondaire, sauf pour la section de géographie (qui est la seul qui bénéficie de crédits pour la formation documentaire	Des collègues intéressés ont été formés mais…en pratique, n'utilisent pas l'outil	Le centre informatique de l'UNIL forme les chercheurs à l'utilisation de Endnote (la BCU, elle, s'occupe des étudiants, donc pas de concurrence)	Feedback pour les étudiants en géographie : très bon retour	Nécessité d'acheter la licence Endnote	Estime que, étant donné que les sites de Zotero et EndNoteWeb fournissent leur propre documentation mise à jour, ce serait donc peu utile d'en créer une sur le site web de la bibliothèque		Dépend de l'évolution de la demande
09	GE	Bibliothèque de la faculté de médecine de Genève	Endnote	Ni prioritaire ni secondaire. S'inscrit dans le cadre d'une information literacy	Formation poussée si la personne a des responsabilité dans la formation des usagers. Mais en principe : chaque bibliothécaire doit se spécialiser dans un point fort	Pas de concurrence, si l'on excepte le fait que le service informatique propose un Help Desk qui répond à des questions ponctuelles dont certaines concernent Endnote	(question sans objet pour le moment)	N'a pas été confronté à ce cas. Suppose que le chercheur peut conserver la licence en sortant de l'université	Guide l'utilisateur sur les spécialisations de chaque bibliothécaire. Projet d'enrichissement du site en fournissant des guides d'aide en ligne	Formation à mettre en place..	# (la personne interrogée n'est plus en charge de cette formation, ayant changé de service)

ANNEXE No 6 : Résultats de l'enquête auprès du public académique

A. Données générales

01 Âge		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
18 - 25 ans (A01R1)	7	21.88%
26 - 35 ans (A01R2)	6	18.75%
36 - 45 ans (A01R3)	9	28.12%
46 - 55 ans (A01R4)	6	18.75%
56 - 65 ans (A01R5)	4	12.50%
66 ans ou plus (A01R6)	0	0.00%
Sans réponse	0	0.00%
Total	32	100%

Commentaires : Un tel tableau, si équilibré en apparence ne semble pas être significatif. Cependant cela montre déjà indirectement qu'il existe un déséquilibre dans les réponses données : les membres du corps intermédiaire et du corps enseignant ont probablement été bien plus sensibles au mailing et à son sujet que les étudiants de Bachelor. Nous verrons ci-dessous si cette première supposition est infirmée ou confirmée.

02 Genre		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Femme (F)	17	53.12%
Homme (M)	15	46.88%
Total	32	100%

Commentaire : Rien de particulier à signaler, il existe un bon équilibre entre les deux genres de l'espèce humaine[101].

03 Dans quelle université êtes-vous inscrit(e)?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Fribourg (A03R1)	0	0.00%
Genève (A03R2)	17	53.12%
Lausanne (A03R3)	13	40.62%
Neuchâtel (A03R4)	2	6.25%
Total	32	100%

[101] Naturellement, il y a seulement 20 ans, la situation aurait été tout autre concernant la composition de la population universitaire !

Commentaire : Comme il l'a été annoncé ci-dessus, la faculté de théologie de Fribourg, étant catholique, ne faisant pas partie de la fédération des facultés de Suisse romande qui a permis la diffusion de ce questionnaire. Neuchâtel est la plus petite des trois facultés – Genève et Lausanne étant de taille à peu près équivalente - et cela se ressent, naturellement.

04 Dans quelle faculté êtes-vous inscrit? (réponses pour Genève)		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Sciences (A4GR1)	0	0.00%
Médecine (A4GR2)	0	0.00%
Lettres (A4GR3)	3	17.64%
Sciences économiques et sociales (A4GR4)	1	5.88%
Droit (A4GR5)	1	5.88%
Théologie (A4GR6)	10	58.82%
Psychologie et sciences de l'éducation (A4GR7)	0	0.00%
Traduction et interprétation (A4GR8)	0	0.00%
Autre	2	11.76%
Total	17	100%

Indications pour l'entrée « autre » : Institu d'histoire de la Réformation [sic]

04 Dans quelle faculté êtes-vous inscrit? (réponses pour Lausanne)		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Théologie et sciences des religions (A4LR1)	12	92.30%
Droit et sciences criminelles (A4LR2)	1	7.70%
Lettres (A4LR3)	0	0.00%
Sciences sociales et politiques (A4LR4)	0	0.00%
Hautes études commerciales (HEC) (A4LR5)	0	0.00%
Géosciences et environnement (GSE) (A4LR6)	0	0.00%
Biologie et Médecine (A4LR7)	0	0.00%
Section de pharmacie (A4LR8)	0	0.00%
Autre	0	0.00%
Total	13	100%

04 Dans quelle faculté êtes-vous inscrit? (réponses pour Neuchâtel)		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Sciences (A4NR1)	0	0.00%
Médecine (A4NR2)	0	0.00%
Lettres (A4NR3)	0	0.00%

Sciences économiques et sociales (A4NR4)	0	0.00%
Droit (A4NR5)	0	0.00%
Théologie (A4NR6)	2	100%
Autre	0	0.00%
Total	2	100%

Commentaires : le fait que toutes les personnes ayant répondu au questionnaire ne soient pas de la même faculté (i.e. la théologie) en particulier à Genève peut surprendre, mais cela s'explique par le fait qu'il s'agit d'une discipline qui recourt beaucoup à l'interdisciplinarité, et compte un assez grand nombre d'intervenants externes, qui étaient probablement inclus dans le mailing qui a été effectué par le secrétariat de la fédération des facultés de théologie.

05 Vous êtes (choisir une seule réponse, celle qui vous convient le mieux) :		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Auditeur libre (A05R1)	0	0.00%
Étudiant en Bachelor (A05R2)	6	18.75%
Étudiant en Master (A05R3)	8	25.00%
Assistant (A05R4)	4	12.50%
Doctorant (A05R5)	1	3.12%
Chargé de cours (A05R6)	2	6.25%
Chercheur (A05R8)	1	3.12%
Privat-docent (A5R10)	0	0.00%
Maître d'enseignement et de recherche (A05R9)	0	0.00%
Professeur extraordinaire/invité (A05R7)	0	0.00%
Professeur ordinaire (A5R11)	7	21.88%
Autre	3	9.38%
Total	32	100%

Indications pour les 3 entrées « Autre » : professeur associé - Étudiant libre - chargée d'enseignement

Commentaire : Il s'agit d'un point *crucial*, ici. Ici, le questionnaire est probablement allé trop dans les détails. En effet, pour le sujet qui nous occupe, il n'est pas essentiel de savoir si une personne se catalogue elle-même comme étant un chargé de cours ou un privat-docent, par exemple. Ce qui est important, ici, c'est de pouvoir ventiler ces sous-catégories en deux grands groupes : les étudiants (Bachelor + Master) d'un côté, les chercheurs de l'autre. On remarquera en tous cas – et c'est une petite satisfaction – qu'une part importante du corps enseignant a répondu au questionnaire. Ainsi, les

étudiants (Bachelor + Master) ont été 15 à répondre[102], ce qui nous fait 46.82% de la population, alors que les réponses des chercheurs s'élèvent par conséquent à 53.18%, soit 17 questionnaires électroniques remplis. Dans la suite de l'analyse du questionnaire, nous nous référerons régulièrement à cette subdivision entre étudiants et chercheurs, qui nous permettra d'affiner les résultats ainsi obtenus.

Remarques globales pour cette section A :

Aucune grande surprise n'est à souligner ici, si ce n'est le faible taux de l'échantillon de réponses sur lequel nous devons travailler, et le fait que les réponses des chercheurs sont clairement surreprésentées ici, ce qui montre tout au moins que ce sont très probablement les personnes qui comprenaient de quoi il s'agissait qui avaient tendance à répondre au questionnaire par rapport à celles (forcément, le cas typique étant celui de l'étudiant de Bachelor de 1ère année) qui n'ont encore peu ou prou été confrontées à la rédactions de bibliographies dans le cadre d'un travail de recherche.

B. Formation sur les notices bibliographiques

06 A quelle fréquence effectuez-vous des recherches bibliographiques?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (B1)	1	3.12%
Quelques fois par année (B2)	2	6.25%
Une fois par mois, ou plus (B3)	10	31.25%
Une fois par semaine, ou plus (B4)	12	37.50%
Tous les jours (B5)	7	21.88%
Total	32	100%

Commentaire : L'affinage des résultats en deux groupes (chercheurs versus étudiants) a tout son sens ici, même sur de très petits chiffres. En effet, 88.23% (soit 15 sur les 17 déclarés) des chercheurs effectuent des recherches entre une fois par semaine et carrément tous les jours. Chez les étudiants, c'est l'option une fois par mois ou plus qui recueille une petite majorité (60%, soit 9 sur les 15 déclarés). Cela dit, ce n'est pas une surprise en soi, c'est même ce que l'on est en droit d'attendre en terme de fréquences de recherches documentaires de la part de ces deux groupes.

07 Avez-vous le sentiment de savoir comment gérer des références bibliographiques?

[102] Si on y inclut la personne cataloguée sous « autre » qui se définit comme étant étudiant libre.

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (B7)	26	81.25%
Oui, un peu (B8)	4	12.50%
Non, pas vraiment (B9)	1	3.12%
Non (B10)	1	3.12%
Total	32	100%

Commentaire : Les deux groupes sont unanimes, de manière peut-être un peu surprenante, compte tenu des réponses que nous verrons ultérieurement. Cependant, après recul, une telle question qui se fonde seulement sur des impressions (cf. le terme de « sentiment »), et qui reste très abstraite (« gérer » est emblématique, en ce sens…) est difficilement exploitable. On peut seulement supposer que pour l'ensemble des personnes interrogées, la gestion des références bibliographiques ne semble pas être un problème. Maintenant, il existe bien entendu une grande différence entre croire savoir, et savoir réellement. Dans ce sens, les questions suivantes nous permettront de déterminer si c'est la première ou la seconde interprétation qui serait la plus adéquate.

08 Avez-vous suivi une formation pour gérer des références bibliographiques?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Oui (Y)	14	43.75%
Non (N)	18	56.25%
Total	32	100%

Commentaire : Seule une petite minorité affirme avoir suivi une formation (dont la teneur exacte sera précisée ci-dessous). La dimension générationnelle joue à plein ici, puisque quasiment l'ensemble du corps intermédiaire et enseignant affirme ne pas avoir eu de formation (82.35%, soit 14 non sur 17 – les seules personnes de cette sous-catégories à répondre par l'affirmative sont deux assistants/doctorants et un chercheur âgés entre 18 et 45 ans. Aucun professeur ordinaire n'a reçu de formation). C'est donc le groupe des étudiants qui affirme de manière assez massive (11 oui sur 15, soit 73.33%) avoir bénéficié d'une formation.

09 Si oui, qui vous a fourni cette formation?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
La bibliothèque universitaire à laquelle vous avez habituellement recours dans le cadre de vos études (B12)	1	7.14%
Une autre bibliothèque ou un autre centre de documentation (B13)	0	0.00%

Un enseignant (assistant, professeur, intervenant extérieur) durant un cours de votre formation (B14)	10	71.42%
Un enseignant (assistant, professeur, intervenant extérieur) en dehors des cours de votre formation (B15)	2	14.28%
Vous vous êtes formé vous-même de manière autodidacte (B16)	1	7.14%
Autre	0	0.00%
Total	14	100%

Commentaire : Cette section a donc été remplie essentiellement par des étudiants. La formation donnée est essentiellement interne, et elle a pris un aspect formalisé puisqu'elle a lieu à l'intérieur d'un cours durant les études universitaires, et le résultat qui nous intéresse le plus, à savoir la place prise par la bibliothèque universitaire reste extrêmement marginale (une seule réponse positive). Il faut quand même relever que nous savions déjà au préalable qu'à Lausanne, en tous cas, est donné un cours (au niveau master) qui comprend une sensibilisation aux outils de gestion de références bibliographiques, et les réponses données sur Lausanne y correspondent grosso modo[103]. A noter, tout de même, qu'il s'agissait d'une question à réponse unique (et non à choix multiples).

Pour terminer, il faut néanmoins concéder qu'il existe une petite incohérence confinant à l'absurdité dans une des réponses à choix de cette question : « vous vous êtes formé vous-même de manière autodidacte ». Il aurait été en effet plus logique de ne pas proposer ce choix (qui indique en fait qu'une formation aurait été effectivement utile pour cette personne, cf. la question 10 ci-dessous). Il aurait probablement fallu préciser, dans la formulation de la question, qu'il devait s'agir d'une formation électronique.

10 Si non, pensez-vous qu'une formation vous aurait été utile?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Oui (B18)	11	61.11%
Non (B19)	5	27.77%
Je ne sais pas (B20)	2	11.11%
Total	18	100%

Commentaire : Il est quand même intéressant de relever que parmi le corps intermédiaire et enseignant qui a répondu majoritairement à cette question (8 oui sur

[103] Cf. Annexe des entretiens, Entretien no 1.

11 !), il y ait un fort désir de formation existant (il s'agit de 4 professeurs ordinaires, 3 assistants et 1 chargé de cours). C'est encore plus clair du côté des 4 étudiants qui avaient auparavant affirmé qu'ils n'avaient pas reçu de formation : 3 pensent qu'une formation aurait été utile, tandis que le 4e ne se prononce pas.

Pour clore cette section consacrée à l'existence ou non d'une formation, nous pourrions formuler les choses ainsi : *les acteurs universitaires sont conscients qu'il est nécessaire de bénéficier d'une formation permettant de gérer des références bibliographiques*. Il s'agit d'un premier enseignement positif que l'on peut déjà retirer de cette enquête en miniature. Mais il faut tout de même relever que nous n'avons certainement pas été assez loin sur le contenu de la formation (et quelle image mentale les personnes, qui n'en ont pas bénéficié, pouvaient s'en représenter, et quelles pourraient être leurs attentes spécifiques à ce sujet).

Poursuivons la revue des résultats, cette fois-ci axés sur les pratiques et connaissances en matière de gestion de références bibliographiques.

C. Vos pratiques bibliographiques

11 À quelle fréquence consultez-vous les bases de données suivantes :		
Catalogue RERO		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (Freq1)	2	6.25%
une fois par mois, au plus (Freq2)	4	12.50%
une fois par semaine, au plus (Freq3)	11	34.38%
Tous les jours ou presque (Freq4)	15	46.88%
Total	32	100%
Bases de données payantes fournies par la bibliothèque (Francis, Pascal, Psycinfo, Web of Science...)		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (Freq1)	11	34.38%
une fois par mois, au plus (Freq2)	13	40.62%
une fois par semaine, au plus (Freq3)	6	18.75%
Tous les jours ou presque (Freq4)	2	6.25%
Total	32	100%
Google Scholar		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (Freq1)	16	50.00%
une fois par mois, au plus (Freq2)	9	28.12%
une fois par semaine, au plus (Freq3)	4	12.50%
Tous les jours ou presque (Freq4)	3	9.38%
Total	32	100%

Autres bases de données bibliographiques / en texte intégral (full text)		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (Freq1)	10	31.25%
une fois par mois, au plus (Freq2)	9	28.12%
une fois par semaine, au plus (Freq3)	6	18.75%
Tous les jours ou presque (Freq4)	7	21.88%
Total	32	100%

Commentaire : Il s'agissait d'aller plus loin concernant les pratiques documentaires des personnes interrogées, intimement liée avec la gestion des références bibliographiques. On constatera que, de façon assez logique, le catalogue RERO est la ressource la plus consultée (à hauteur de 81.25%, entre une fois par semaine et tous les jours). A contrario, on ne peut qu'être étonné du faible recours aux bases de données payantes[104], et également par le fait que le réflexe « Google scholar » soit assez peu fréquent. Le dernier élément de la série est difficilement exploitable, sinon qu'il montre que des ressources propres à la discipline existent et sont utilisés[105]. A noter que ce sont (et c'est logique) uniquement les personnes du corps enseignant qui ont coché la case « tous les jours » de chacune des ressources proposées.

12 Comment collectez-vous vos références bibliographiques?		
en faisant directement un copier-coller de la référence depuis le catalogue / la base de données que vous consultez		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (11A)	7	21.88%
Rarement (11B)	10	31.25%
Souvent (11C)	13	40.62%
Toujours (11D)	2	6.25%
Total	32	100%
en utilisant les fonctionnalités du catalogue/de la base de données (par exemple : envoi par email des notices sélectionnées)		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (11A)	12	37.50%
Rarement (11B)	16	50.00%
Souvent (11C)	4	12.50%

[104] Et ce, d'autant plus qu'elles sont maintenant accessibles directement via les postes de travail des enseignants (et ne nécessite donc plus de déplacement physique à la bibliothèque), comme c'est le cas via des services comme ceux de *my unil*, à Lausanne, cf. http://my.unil.ch/jahia/Jahia/ .

[105] Il aurait fallu l'indiquer explicitement, mais il existe par exemple la base de données *Bibil* qui inventorie une grande masse des articles scientifiques dans les Sciences bibliques (Ancien et Nouveau Testament), mais pas dans les autres disciplines existantes dans la Faculté de théologie.

Toujours (11D)	0	0.00%
Total	32	100%
en utilisant un logiciel personnel pour gérer vos références bibliographiques		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (11A)	21	65.62%
Rarement (11B)	2	6.25%
Souvent (11C)	2	6.25%
Toujours (11D)	7	21.88%
Sans réponse	0	0.00%
en utilisant les fonctionnalités avancées de Word 2007 (ou autre logiciel analogue)		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (11A)	24	75.00%
Rarement (11B)	2	6.25%
Souvent (11C)	3	9.38%
Toujours (11D)	3	9.38%
Total	32	100%
en écrivant les références sur un support papier		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (11A)	6	18.75%
Rarement (11B)	14	43.75%
Souvent (11C)	6	18.75%
Toujours (11D)	6	18.75%
Sans réponse	0	0.00%

Commentaire : Le but ici, était de tenter d'évaluer quelles pratiques (ou techniques) les acteurs universitaires sont tentés de mettre en œuvre pour récupérer leurs notices bibliographiques. L'interrogation, ici, est de comprendre quelle est l'action effectuée par réflexe pour garder une référence. Cependant, il faut concéder que les 4 propositions soumises ci-dessus (copier-coller d'une notice depuis le catalogue, envoi par email, utilisation d'un LGRB, fonctionnalités avancées de Word 2007, notation manuelle de la référence) souffraient probablement d'un trop-plein d'ambigüité, étant donné l'univers mental propre à chaque personne interrogée.

Cependant les résultats affichés ci-dessus amènent les commentaires suivants : Les méthodes les plus privilégiées sont apparemment le copier-coller direct depuis le catalogue (46% de l'ensemble des sondés le font « souvent » ou « toujours »), et dans une moindre mesure le recours à un LGRB (28% le font « souvent » ou « toujours »). On notera le score « honorable » dont bénéficie une méthode très traditionnelle comme la notation de la référence sur un papier (12 des sondés le font « souvent » ou « toujours », soit 37%).

En affinant les réponses spécifiques des étudiants et du corps enseignant, on se rend compte que la pratique majoritaire des premiers consiste à effectuer un copier-coller à partir du catalogue (9 sur 15 le font « souvent à toujours »). Les seconds, ont plutôt une double pratique : d'abord, le copier-coller séduit une petite minorité (6 sur 17 le font « souvent à toujours ». Ensuite, la question des LGRB oppose le corps enseignant en deux camps : 9 n'y ont jamais recours tandis que 6 utilisent toujours cette solution.

13 Utilisez-vous un format pour exporter vos notices bibliographiques?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Oui (Y)	7	21.88%
Non (N)	25	78.12%
Total	32	100%

Commentaire : Cette question s'intéressait moins à savoir en eux-mêmes à quels formats on recourt le plus, qu'à jauger de la « culture technologique » des usagers[106]. La réponse ne souffre pas de discussion puisque moins de 22% des sondés déclarent y recourir. Notons que ces réponses sont en cohérences avec ce qui précède : les mêmes sondés qui répondent à cette question 13 par l'affirmative sont aussi pratiquement tous ceux qui déclarent « toujours » recourir à des LGRB.

14 Si oui, quel format utilisez-vous?	
Réponse	**Décompte**
BibTeX (C14R1)	0
Endnote (C14R2)	6
RIS (C14R3)	1
Refer/BIBIX (C14R4)	1
ProCite (C14R5)	0
Autre	1
Total	9

Indications pour l'entrée « autre » : DocBook

Commentaire : Sans discussion possible, le format proposé par Endnote l'emporte. On pourrait tiquer, puisqu'ici nous avons plus de réponses (9) que de personnes qui

[106] Après réflexion, il aurait été intéressant d'inclure une réponse « je ne comprends pas la question », pour la distinguer des « non » de personnes étant au fait sur les moyens techniques permettant un export de données bibliographiques.

affirment utiliser un format pour exporter leurs notices bibliographiques (7, cf. question 13), mais c'est parce qu'il s'agissait d'une question qui permettait des réponses multiples. On notera l'absence de personnes recourant à BibTeX, mais, encore une fois, le faible taux de réponse empêche de sauter à des conclusions hâtives.

15 Appliquez-vous un style de citation particulier?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Oui, j'utilise habituellement un style (C15R1)	6	18.75%
Oui, j'utilise habituellement plusieurs styles (C15R3)	6	18.75%
Non (C15R2)	8	25.00%
Je ne sais pas ce qu'est un style de citation (C15R4)	12	37.50%
Total	32	100%

Commentaire : Cette question est intéressante car, contrairement à la précédente, elle n'implique pas forcément l'utilisation d'un LGRB, mais met tout de même en évidence l'attention (ou non) que porte la personne interrogée sur les règles prescrivant la bonne rédaction d'une bibliographie. Ici nous pourrons croiser les données, pour savoir quel type de personnes utilise / n'utilise pas les styles de citations (ou en tous cas est conscient de ce que veut dire un tel terme). On voit bien d'emblée que les personnes recourant à un ou plusieurs styles constituent une petite minorité : 37.50% des personnes interrogées. Maintenant, regardons qui sont-ils : un seul déclare être un étudiant de Bachelor, deux sont des étudiants de Master, et les 9 autres font partie du corps intermédiaire et enseignant.

Maintenant, une question cruciale subsiste : les personnes interrogées ont-elles vraiment compris de quoi il s'agissait, lorsque nous parlons d'un *style de citation* ? Certaines réponses à la question ci-dessous permettent d'en douter.

Résumé du champ pour 16:		
16 Préciser ci-dessous le nom du style de citation que vous utilisez		
Réponse	12	100%

Réponses données : Le tableau ci-dessous divise en deux champs les réponses obtenues. Sont considérées comme correctes les réponses donnant effectivement le nom d'un style ou en tous cas montrant que le principe a été en lui-même assimilé.

Réponses « correctes »

- selon les directives de la maison d'édition ; autrement: style du Bulletin de bibliographie biblique
- Harvard
- Règles allemandes
- J Biblical Literature.ens
- notes-bibliography style
- SBL[107]
- Chicago Manual of Style

Réponses « incorrectes »

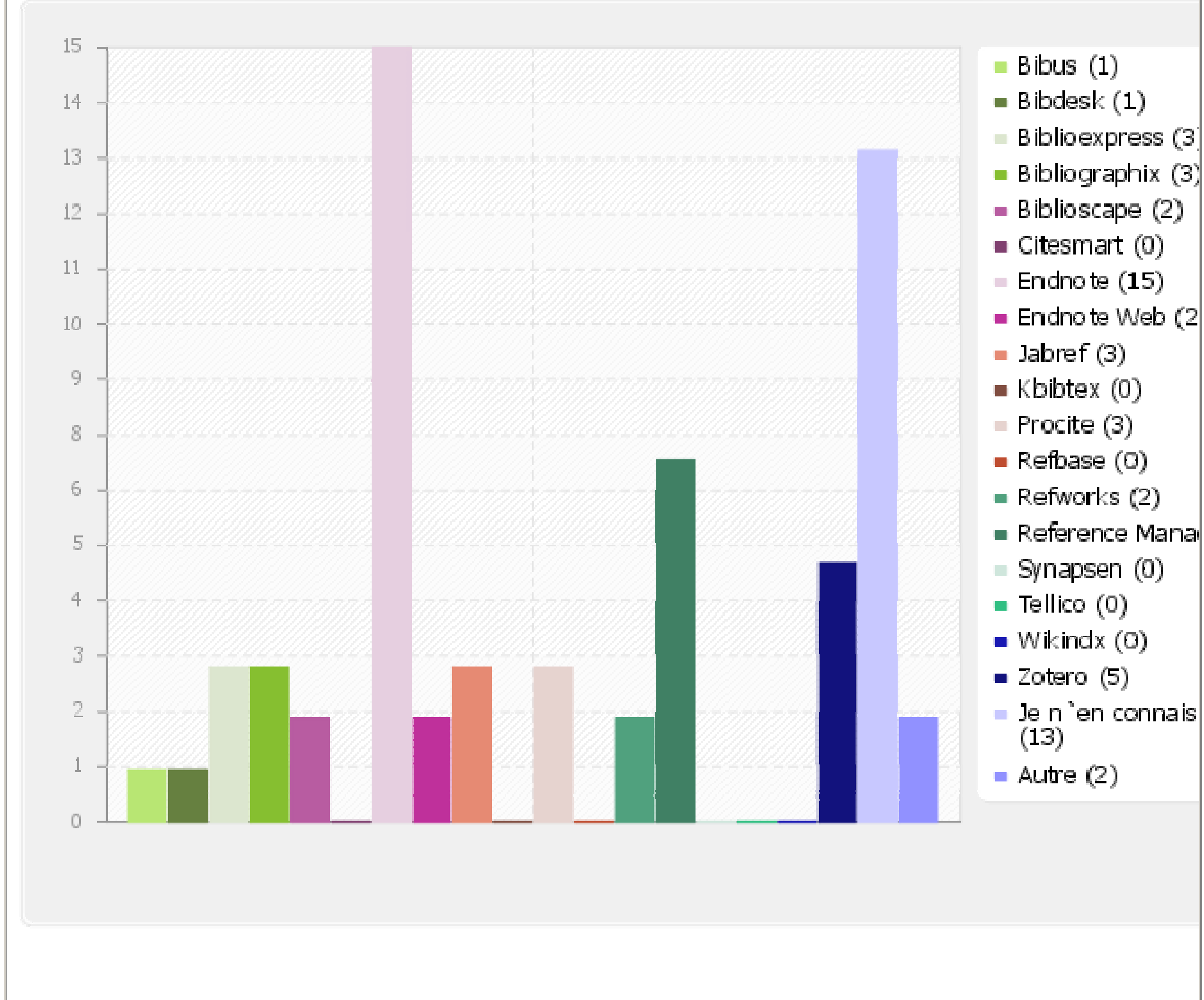
- -1 cm à gauche et droite par rapport au reste du texte, un interligne variable suivant les travaux, et une autre police.
- ?
- notes, index
- l'italique et les guillemets
- [Je le crée]

Commentaires : Sur les 12 personnes qui affirment utiliser un style de citation, 7 donnent une réponse adéquate. Les 5 autres confondent simplement la mise en forme en elle-même avec un style de citation (et parmi eux, les 3 étudiants de Bachelor et de Master cités plus haut !). Les réponses correctes le sont de la part du corps intermédiaire et enseignant (mais cela ne représente finalement que 7 personnes sur les 17 que compte ce groupe, donc moins de la moitié !).

17 Connaissez-vous l'existence d'un ou plusieurs de ces logiciels de gestion de référence bibliographique?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Bibus (17R02)	1	3.12%
Bibdesk (17R11)	1	3.12%
Biblioexpress (17R12)	3	9.38%
Bibliographix (17R13)	3	9.38%
Biblioscape (17R14)	2	6.25%
Citesmart (17R15)	0	0.00%
Endnote (17R01)	15	46.88%
Endnote Web (17R10)	2	6.25%
Jabref (17R03)	3	9.38%
Kbibtex (17R16)	0	0.00%
Procite (17R04)	3	9.38%
Refbase (17R05)	0	0.00%
Refworks (17R06)	2	6.25%

[107] Cet acronyme renvoie à la Society of biblical literature (laquelle possède effectivement son propre style de citation).

Reference Manager (17R17)	7	21.88%
Synapsen (17R18)	0	0.00%
Tellico (17R19)	0	0.00%
Wikindx (17R07)	0	0.00%
Zotero (17R08)	5	15.62%
Je n'en connais aucun (17R09)	13	40.62%
Autre	2	6.25%
Total	62	



Indications pour l'entrée « autre » : Citavi[108], Note de lecture[109]

Commentaire : Voici la premier des deux questions jumelles concernant, ce que l'on pourrait appeler la « culture LGRB » du public interrogé. Ici il s'agit simplement de

[108] Pour une présentation de Citavi, cf. Entretien no 2, Section A, réponse d).
[109] Outil libre développé par l'Université de Lyon, cf. http://sites.univ-lyon2.fr/lettres/ndl/about.php#les2versions

demander quels outils sont connus (on insiste là-dessus en mettant en évidence la notion d'existence, et non pas celle d'utilisation, au contraire de la question suivante). Si l'on regarde de plus près les réponses, elles se déclinent comme suit :

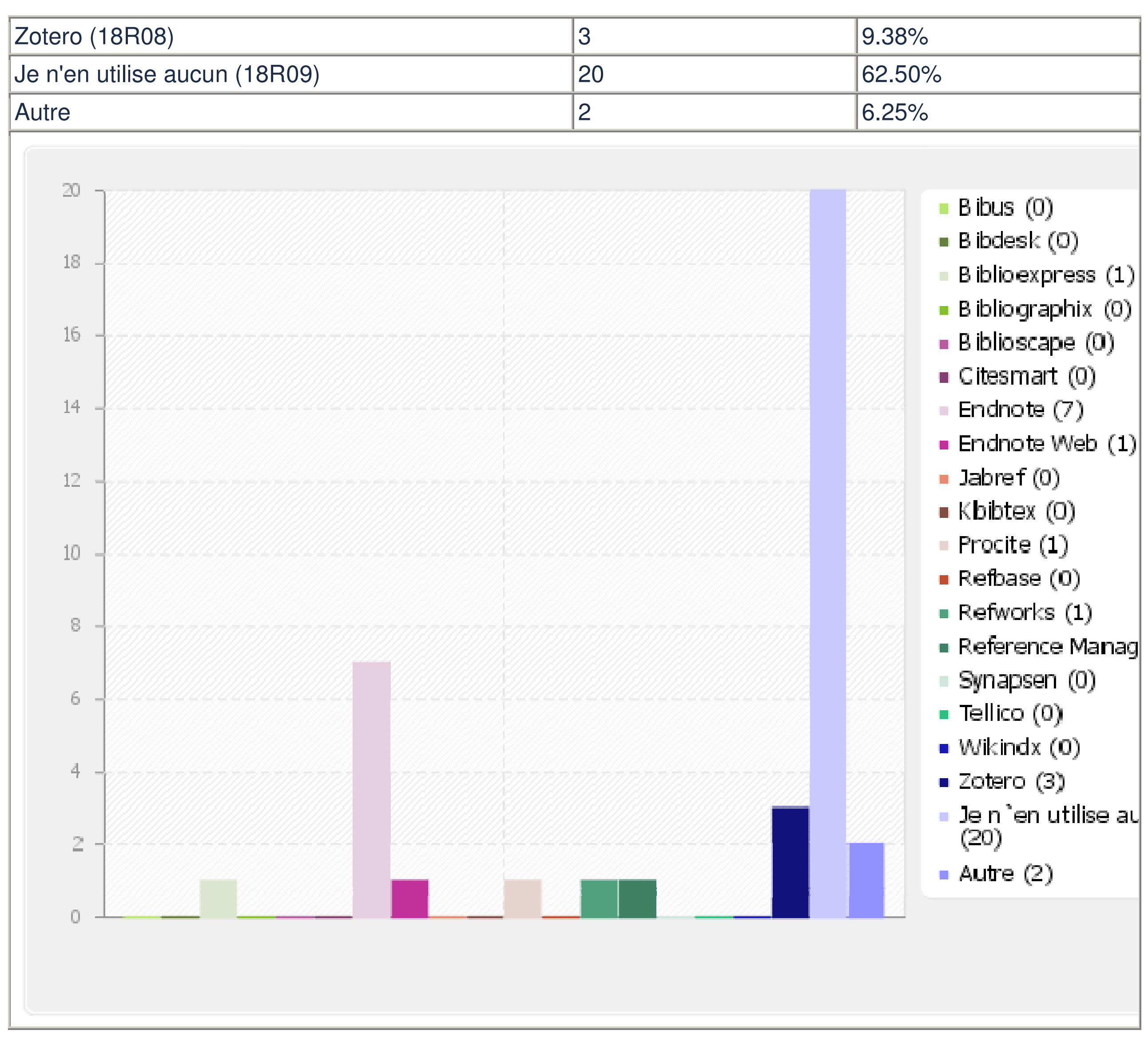
- 14 personnes ne citent aucun LGRB
- 7 personnes citent un seul LGRB
- 3 personnes citent 2 LGRB
- 5 personnes citent 3 LGRB
- 1 personne cite 5 LGRB
- 1 personne cite 6 LGRB
- 1 personne cite 8 LGRB

Une petite moitié (14 sur 32) n'en connaît aucun, une autre petite moitié (15 sur 32) n'en connaît qu'entre un et trois, et seules trois personnes peuvent en désigner 5 ou plus[110]. Au fait, qui sont ces personnes qui ne connaissent absolument aucun des LGRB cités ? Avec un peu d'étonnement, on constate que l'ignorance est la chose la mieux partagée entre les groupes : 6 chez les étudiants (3 en Bachelor, 3 en Master) et 7 dans le corps intermédiaire (3) et le corps enseignant (4).

18 Utilisez-vous (ou avez-vous utilisé) un ou plusieurs de ces logiciels de gestion de référence bibliographique?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Bibus (18R02)	0	0.00%
Bibdesk (18R11)	0	0.00%
Biblioexpress (18R12)	1	3.12%
Bibliographix (18R13)	0	0.00%
Biblioscape (18R14)	0	0.00%
Citesmart (18R15)	0	0.00%
Endnote (18R01)	7	21.88%
Endnote Web (18R10)	1	3.12%
Jabref (18R03)	0	0.00%
Kbibtex (18R16)	0	0.00%
Procite (18R04)	1	3.12%
Refbase (18R05)	0	0.00%
Refworks (18R06)	1	3.12%
Reference Manager (18R17)	1	3.12%
Synapsen (18R18)	0	0.00%
Tellico (18R19)	0	0.00%
Wikindx (18R07)	0	0.00%

110 A propos du choix même des outils qui sont présents dans la liste, je me suis référé en particulier aux outils évoqués dans les différents travaux effectués comparant des LGRB entre eux, déjà cités en note de bas de page no 4, 5 et 6.

Zotero (18R08)	3	9.38%
Je n'en utilise aucun (18R09)	20	62.50%
Autre	2	6.25%



Indications pour l'entrée « autre » : Note de Lecture, Base Access[111]

Commentaire : La prédominance d'Endnote saute aux yeux. Mais c'est le cas des logiciels propriétaires : Biblioexpress, Endnote Web, Procite et Refworks sont également mentionnés. Les personnes utilisant le libre désignent Zotero, ainsi que deux LGRB qui n'étaient pas inclus dans la liste : Citavi et Note de lecture : l'identité de ces adeptes du libre (en très petite minorité ! Il s'agit de 4-5 personnes) se décline comme suit : deux assistants, deux étudiants en Master et deux étudiants de Bachelor. En bref, une population plutôt jeune, et dont aucun d'entre eux ne fait à proprement partie du corps enseignant : les chiffres sont bien sûr infinitésimaux, mais semblent mettre en avant une fracture générationnelle. Cependant, ce qui est à retenir, c'est que

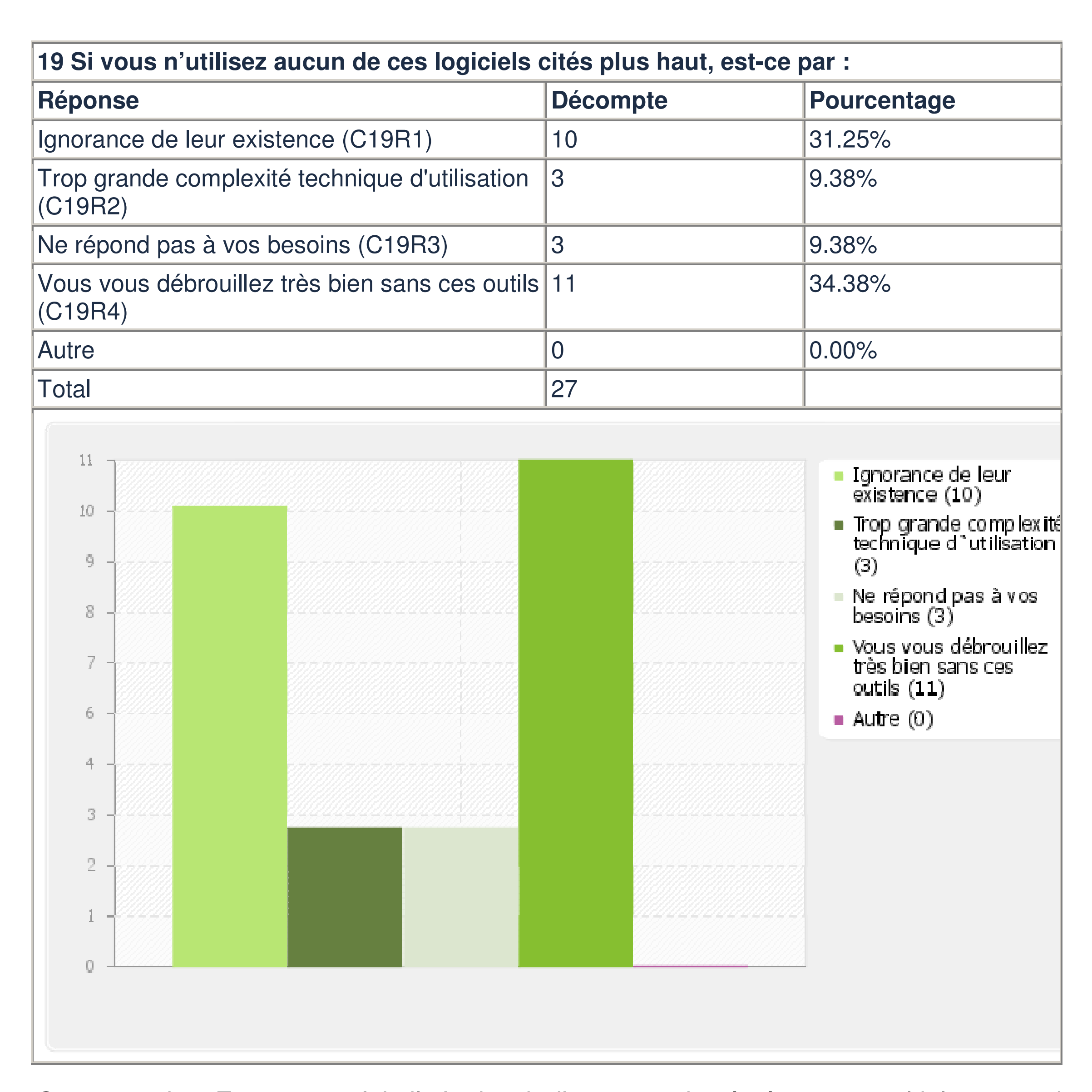
[111] En dépit des recherches effectuées, je dois concéder mon ignorance par rapport à l'identité du logiciel cité.

deux tiers des sondés (20 sur 32) n'utilisent aucun LGRB. C'est probablement le signe le plus éclairant montrant qu'il y a certainement un fort potentiel de développement et de sensibilisation de ce public à ces outils.

Remarque proprement mathématique : cela veut donc dire que 12 personnes utilisent (ou utilisaient) un LGRB, soit 37.5%. Mais la question se pose : un seul ou plusieurs ?

- 1 personne utilise Endnote et Zotero
- 1 personne utilise Biblioexpress et Refworks
- 1 personne utilise Endnote et Endnote Web
- 1 personne utilise Endnote et Reference Manager
- Toutes les autres n'utilisent qu'un seul LGRB (soit 8 personnes)

19 Si vous n'utilisez aucun de ces logiciels cités plus haut, est-ce par :		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Ignorance de leur existence (C19R1)	10	31.25%
Trop grande complexité technique d'utilisation (C19R2)	3	9.38%
Ne répond pas à vos besoins (C19R3)	3	9.38%
Vous vous débrouillez très bien sans ces outils (C19R4)	11	34.38%
Autre	0	0.00%
Total	27	



Commentaire : Encore une fois il s'agissait d'une question à réponses multiples, ce qui explique pourquoi nous avons ici 27 réponses alors que seules 20 personnes

déclaraient ne pas utiliser de LGRB. Un tiers des sondés déclaraient ne pas connaître ces outils avant cette enquête.

Au sujet de ceux qui affirment pouvoir très bien se débrouiller sans les LGRB, parmi eux, il y a une moitié d'étudiants de Bachelor/Master (6 personnes). Deux professeurs ordinaires se rangent également à cet avis. Cependant, il est peut-être utile de relever que le fait de se ranger sous cette affirmation est tout de même différent que d'affirmer explicitement ne pas en avoir besoin.

20 Qui vous a fait connaître le logiciel que vous utilisez?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Un bibliothécaire de votre université (C20R1)	3	
Un membre du corps enseignant (professeur, chargé de cours, assistant...) (C20R2)	6	
Un étudiant (C20R3)	1	
Je l'ai trouvé par moi-même (C20R4)	3	
Autre	1	
Total	14	100%

Indications pour l'entrée « autre » : « je ne m'en souviens plus »

Commentaire : La réponse qui nous intéresse le plus, est évidemment de savoir quelle est la part des bibliothèques dans l'instruction aux LGRB débouche sur ce constat : seules 3 personnes sur les 14 qui utilisent un LGRB l'ont fait sur les conseils d'un bibliothécaire (et à chaque fois, il s'agit d'un logiciel propriétaire : une fois Biblioexpress, et une fois Endnote). Ceux qui l'ont fait sur un conseil émanant d'une autorité de leur environnement académique, ont opté 4 fois pour Endnote, 1 fois pour Procite, et 1 fois pour Zotero.

21 Pourquoi avoir choisi ce logiciel?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Parce que la licence de mon logiciel est fournie par mon institution (choix institutionnel) (C21A1)	4	
J'ai simplement sélectionné l'outil qui me convenait le mieux (choix personnel) (C21A2)	10	
Total	14	100%

Commentaire : Après réflexion, les réponses proposées à cette question étaient peut-être trop fermées pour que l'on puisse réellement en tirer des conclusions éclairantes (en effet, la première réponse – la licence de mon logiciel est fournie par mon

institution – induit involontairement une posture négative envers Endnote). Il n'en reste pas moins qu'une majorité affirme avoir fait le choix de l'outil qui lui convenait le plus.

22 Depuis quand (quelle année) utilisez-vous ce logiciel?	
Calcul	**Résultat**
Décompte	14
Somme	28069
Écart type	4.37
Moyenne	2004.93
Minimum	1995
1er Quartile (Q1)	2001
2ème Quartile (Médiane)	2007.5
3ème Quartile (Q3)	2008
Maximum	2009
1 x	1995
1 x	1997
2 x	2002
1 x	2003
1 x	2005
1 x	2007
5 x	2008
2 x	2009

Commentaire : Il serait peut-être imprudent de se précipiter en voulant affirmer que l'utilisation des LGRB serait récente et aurait bénéficié d'un essor de ces dernières années, comme une lecture superficielle de ces chiffres pourrait le laisser croire. Après tout, la population universitaire se renouvelle assez rapidement et chaque année des étudiants sont formés (de façon formelle ou non) à des outils pouvant les aider dans leur constitution de travaux de recherche. D'ailleurs, ici, 5 sur les 9 personnes ayant été formées *après* 2005 sont des étudiants (+ 2 assistants). Cependant, le pic observé en 2008 semble tout de même montrer qu'il y aurait un accroissement de l'utilisation des LGRB.

23 Quels sont les aspects les plus bénéfiques pour vous, dans l'utilisation d'un logiciel pour gérer vos références bibliographiques?		
Réponse	8	
Sans réponse	6	
Total	14	100%

Réponses données :

1. Pas besoin de retaper; avoir les données en format "raw" pour pouvoir générer des styles selon besoin
2. Le fait de pouvoir synchroniser entre mon portable et mon poste de bureau[112] ; avoir toujours toutes mes notices bibliographiques avec moi ; générer un style de citation cohérent ; donne beaucoup de souplesse à la rédaction
3. Simplicité d'utilisation, souplesse (possibilité de créer des styles persos) recherche web directe dans des catalogues de bibliothèque[113] etc...
4. Remarque pour 20-22 : depuis que le logiciel en question[114] m'a fait perdre plusieurs centaines de données, j'ai définitivement renoncé à recourir à ce type d'outil.
5. Centralité des données, garder traces des ouvrages utilisés, facilité de recherche sur des critères personnels, unité de format dans mes documents, Exportation de la référence en un click
6. Rapidité, synthèse
7. Permet de centraliser les références, de garder une rigueur et une uniformité dans la gestion des références, de les gérer au fur et à mesure.
8. La possibilité de retrouver facilement une référence - la possibilité d'importer rapidement une référence - la possibilité, grâce aux notes de lectures, de retrouver facilement un sujet via la recherche automatique - la possibilité de copier dans le texte des références - la possibilité de constituer des bibliographie ad hoc - la possibilité de modifier/augmenter une référence

Commentaires : La question, encore une fois, dérogeait probablement trop à tous les principes de neutralité, puisqu'elle est axée uniquement sur les bénéfices que pourraient apporter l'utilisation de LGRB. Cela n'a pas empêché une réponse négative instructive de se faire jour (la no 4). Les fonctionnalités les plus appréciées concernent la centralité des données, le format des styles (y compris la capacité à créer un style personnel) et par voie de conséquence l'uniformité des références est également appréciée.

Bilan de la section : Pour synthétiser, l'utilisateur académique préfère généralement consulter RERO en priorité par rapport à d'autres ressources, et il a souvent le réflexe de recourir à un copier-coller directement depuis le catalogue pour récupérer les données qui l'intéressent. Cela dit, l'idée (ou plutôt, le vocabulaire) des styles de citations reste obscur pour une très grande partie du public : seul 7 répondants peuvent citer un style de citation correct. Cela est corroboré par le fait qu'un tiers des sondés n'a jamais entendu parler de logiciels de gestion de références bibliographiques. En contrepoint, un autre tiers y a régulièrement recours. Endnote y tient naturellement une part prédominante, et la part des logiciels libres reste à la portion congrue. Dans ce contexte, le statut du bibliothécaire (probablement

[112] Il s'agit de Zotero.
[113] Il s'agit d'Endnote (cf. les fichiers de connexion).
[114] C'est Procite qui est incriminé, ici.

essentiellement celui lié aux collections propres à la faculté) n'a pas de part prédominante.

D. Questions subsidiaires sur Zotero

24 Vous avez indiqué que vous connaissez Zotero. Il s'agit d'un LGRB assez différent des autres logiciels libres existant actuellement. Quelle version de Zotero utilisez-vous?		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
1.0 (version stable) (D24R1)	4	66%
2.0 (version bêta) (D24R2)	2	33%
Total	6	100%

Commentaire : Il y a d'abord une singularité à résoudre concernant le nombre de personnes ayant répondu à cette section : 5 personnes ont affirmé connaître Zotero, et 3 personnes disent l'utiliser. Dans une logique très stricte, on devrait donc penser que le total cumulé des réponses affichées ici devrait atteindre au plus celui de 5 (et en cela, il faut concéder que la frontière entre connaître et utiliser qui a été posée ici reste terriblement ambiguë, cf. la formulation légèrement incohérente de la question. les personnes qui connaissent cet outil, ne l'utilisent pas forcément, mais on suppose au moins avec cette question qu'elles ont peut-être été familiarisées avec certaines fonctionnalités). La présence d'une 6e réponse reste inexplicable, mais semble liée à une faille logique du questionnaire qui avait été corrigée très rapidement au moment de la diffusion du questionnaire. Ce qui est clair reste ceci: la population qui emploie ou a employé Zotero reste infinitésimale.

Le public qui a affirmé avoir utilisé Zotero est composé d'hommes (5 sur 6), quasiment toutes les tranches d'âges ont été représentées (de 18 à 65 ans !). Il se compose pour moitié d'étudiants (Bachelor + Master), et pour moitié du corps intermédiaire et enseignant (doctorant, assistant, professeur associé). En bref, il est assez amusant de constater qu'avec un si petit échantillon, un tel panel de profils différents ait déjà pu être représenté. C'est peut-être une indication sur le caractère « convivial » que peut avoir Zotero dans sa prise en main. A côté de ces informations, le fait que l'un ou l'autre sondé emploie la version stable ou la bêta relève de l'anecdote.

25 Comment évaluez-vous les fonctionnalités principales de Zotero? Échelle :1 = Très mauvais2 = mauvais3 = moyen4 = bon5 = très bon		
Facilité d'utilisation		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**

1 (D25E1)	0	0.00%
2 (D25E2)	0	0.00%
3 (D25E3)	0	0.00%
4 (D25E4)	3	75%
5 (D25E5)	1	25%
Total	0	0.00%
Récupération des notices bibliographiques		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
1 (D25E1)	0	0.00%
2 (D25E2)	0	0.00%
3 (D25E3)	0	0.00%
4 (D25E4)	3	75%
5 (D25E5)	1	25%
Total	0	0.00%
Gestion des styles de notices bibliographiques		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
1 (D25E1)	0	0.00%
2 (D25E2)	2	50%
3 (D25E3)	0	0.00%
4 (D25E4)	1	25%
5 (D25E5)	1	25%
Total	0	0.00%
Création automatisée de listes bibliographiques sur Word/Open Office		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
1 (D25E1)	0	0.00%
2 (D25E2)	0	0.00%
3 (D25E3)	1	25%
4 (D25E4)	2	50%
5 (D25E5)	1	25%
Sans avis (D25E6)	Total	0.00%
Intégration de sources variées (liens, enregistrement de sites webs, fichiers audio et vidéo, fichiers pdf)		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
1 (D25E1)	0	0.00%
2 (D25E2)	0	0.00%
3 (D25E3)	1	25%
4 (D25E4)	2	50%
5 (D25E5)	1	25%
Total	0	0.00%
Partage des références bibliographiques avec plusieurs utilisateurs		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
1 (D25E1)	0	0.00%

2 (D25E2)	1	25%
3 (D25E3)	0	0.00%
4 (D25E4)	0	0.00%
5 (D25E5)	0	0.00%
Sans avis (D25E6)	3	75%%
Total	4	100%
Importation de données bibliographiques		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
1 (D25E1)	0	0.00%
2 (D25E2)	0	0.00%
3 (D25E3)	1	25%
4 (D25E4)	3	75%
5 (D25E5)	0	0.00%
Total	4	100%
Exportation de données bibliographiques		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
1 (D25E1)	0	0.00%
2 (D25E2)	0	0.00%
3 (D25E3)	0	0.00%
4 (D25E4)	3	75%
5 (D25E5)	1	25%
Total	4	100%

Commentaire : Difficile de tirer des conclusions, autrement que par des remarques sommaires : Zotero est apprécié pour sa facilité de prise en main, et par sa manière de récupérer des notices, ainsi que par son intégration avec des traiteurs de textes (Word, Open Office). Le fait qu'il puisse prendre en compte des documents de différente nature est également un point positif pour ses usagers. Ce qui est peut-être surprenant, c'est que l'exportation des données soit un peu mieux appréciée que l'importation (mais la variation n'est pas significative). Autrement plus significatif est le mécontentement relativement aux styles mis à disposition chez Zotero (qui a effectivement un réservoir moins riche qu'Endnote, par exemple). Les utilisateurs de Zotero sont des chercheurs solitaires puisqu'ils ne se prononcent pas sur une fonctionnalité qui vient spécifiquement de faire son apparition : le partage de documents entre plusieurs utilisateurs (1 n'apprécie pas tellement, et les 3 autres ne se prononcent pas sur ce point).

26 Que faites-vous, lorsque Zotero ne peut pas reconnaître des notices d'un catalogue ou d'une base de données?		
J'exporte les notices en BibTeX pour les importer dans Zotero		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**

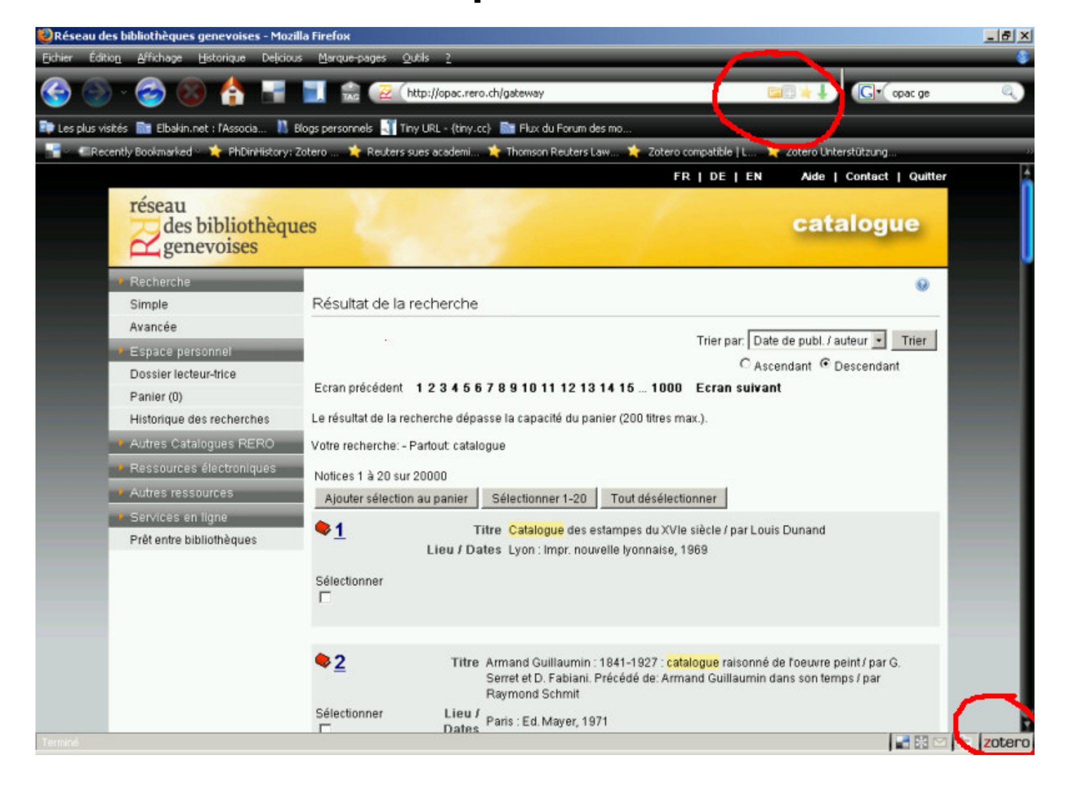
Jamais (11A)	2	50%
Rarement (11B)	1	25%
Souvent (11C)	0	0.00%
Toujours (11D)	1	25%
Total	4	100%
J'entre les données manuellement dans Zotero		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (11A)	0	0.00%
Rarement (11B)	2	50%
Souvent (11C)	0	0.00%
Toujours (11D)	2	50%
Total	4	100%
J'utilise un autre logiciel de gestion de références bibliographiques		
Réponse	**Décompte**	**Pourcentage**
Jamais (11A)	3	75%
Rarement (11B)	1	25%
Souvent (11C)	0	0.00%
Toujours (11D)	0	0.00%
Total	4	100%

BibTeX	**Export manuel**	**Autre LGRB**
Toujours	Rarement	Jamais
Jamais	Toujours	Jamais
Rarement	Rarement	Rarement
Jamais	Toujours	Jamais

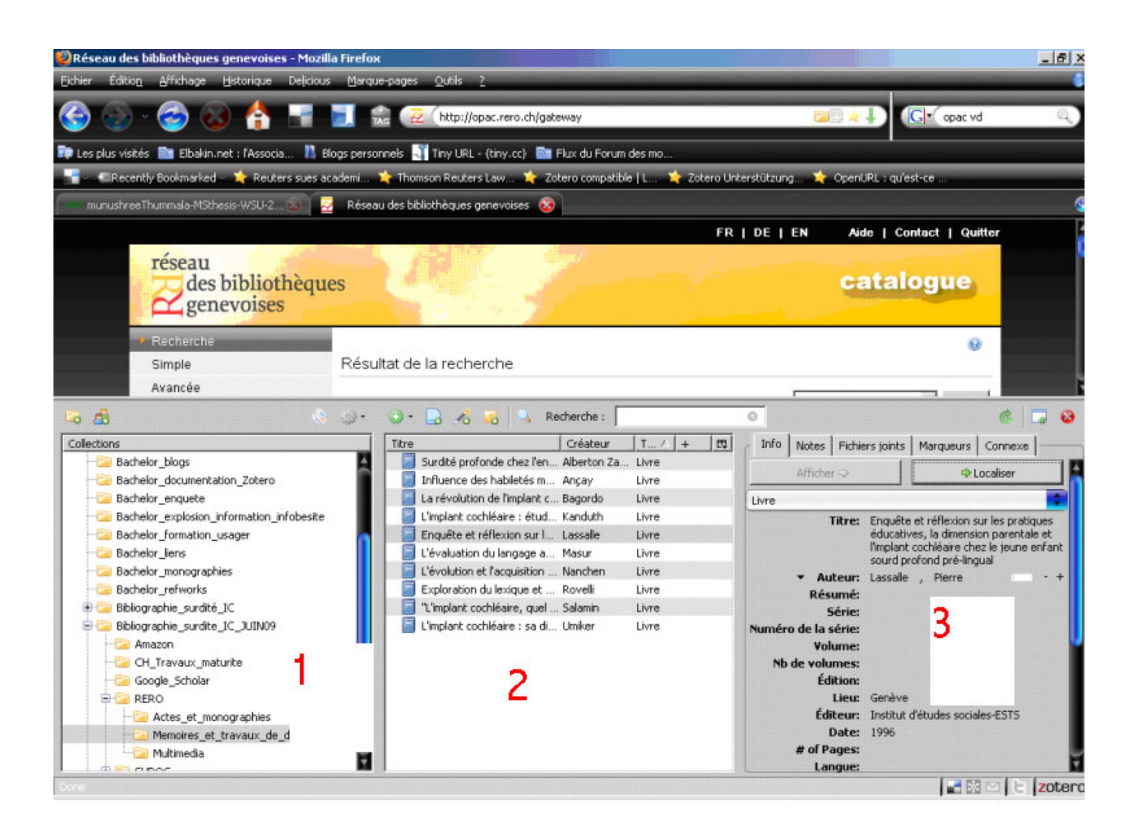
Commentaire : Face à un problème courant, lorsqu'on utilise Zotero, on ne peut pas toujours pomper directement la notice qui nous intéresse. Devant ce cas de figure, une personne recourt systématiquement à l'intermédiaire que représente un fichier BibTeX. Deux autres préfèrent rentrer les données manuellement dans Zotero. Et la quatrième ne choisit aucune de ces solutions

Bilan de la section : Les chiffres sont beaucoup trop faibles pour qu'il soit possible d'en tirer des conclusions. On notera cependant que la seule fonctionnalité de Zotero qui n'est pas sollicitée reste celle permettant de partager ouvertement ses données. Le public de Zotero est hétéroclite, ce qui est peut-être une indication de sa souplesse qui le rend utilisable par le plus grand nombre.

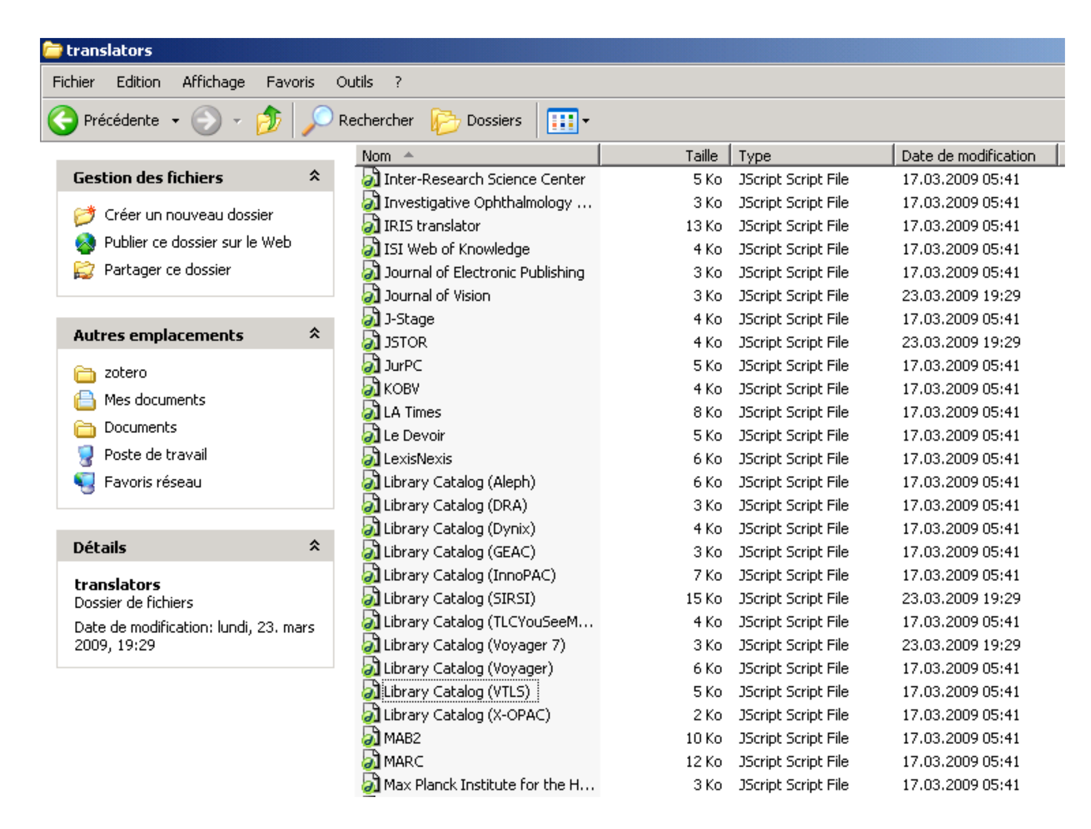
ANNEXE No 7 : Capture d'écrans de Zotero



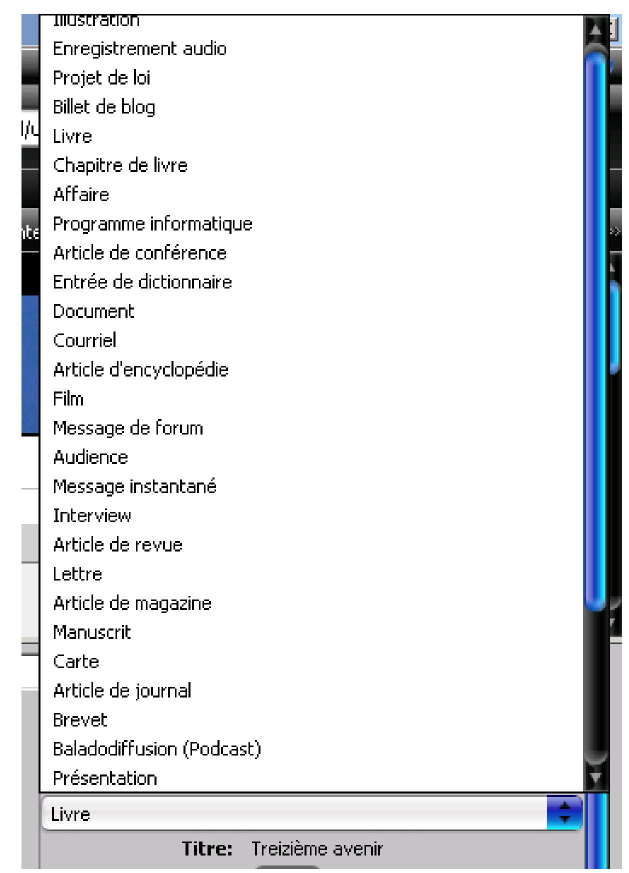
21 Zotero en interaction avec le catalogue RERO GE



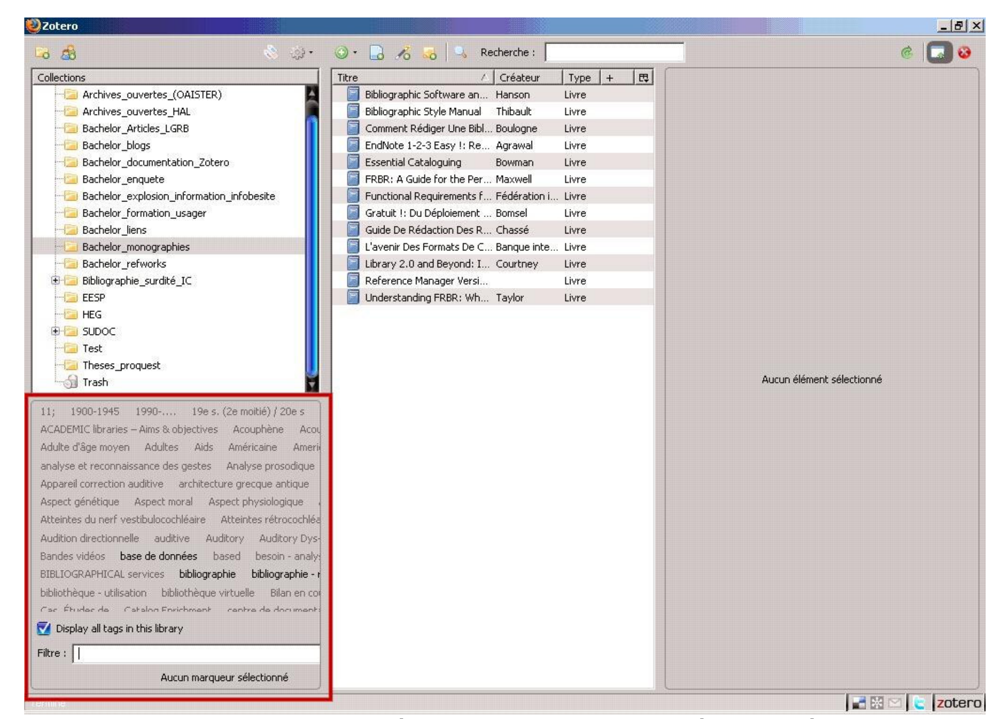
22 Organisation des données dans Zotero : 3 zones principales



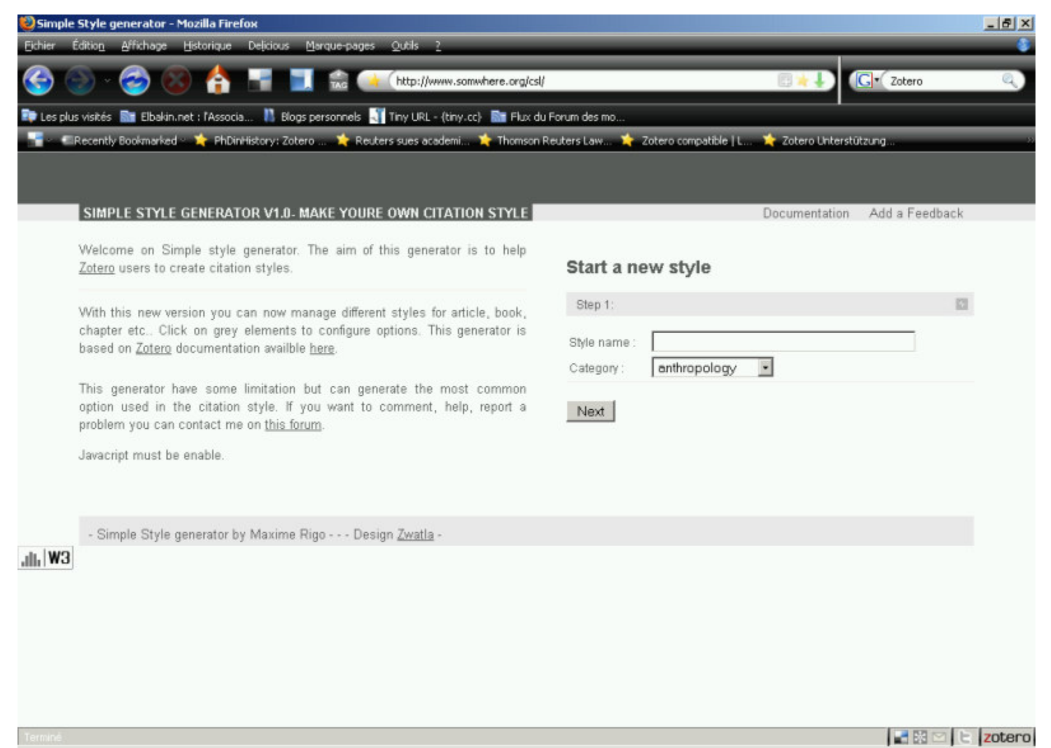
23 Liste des fichiers translators



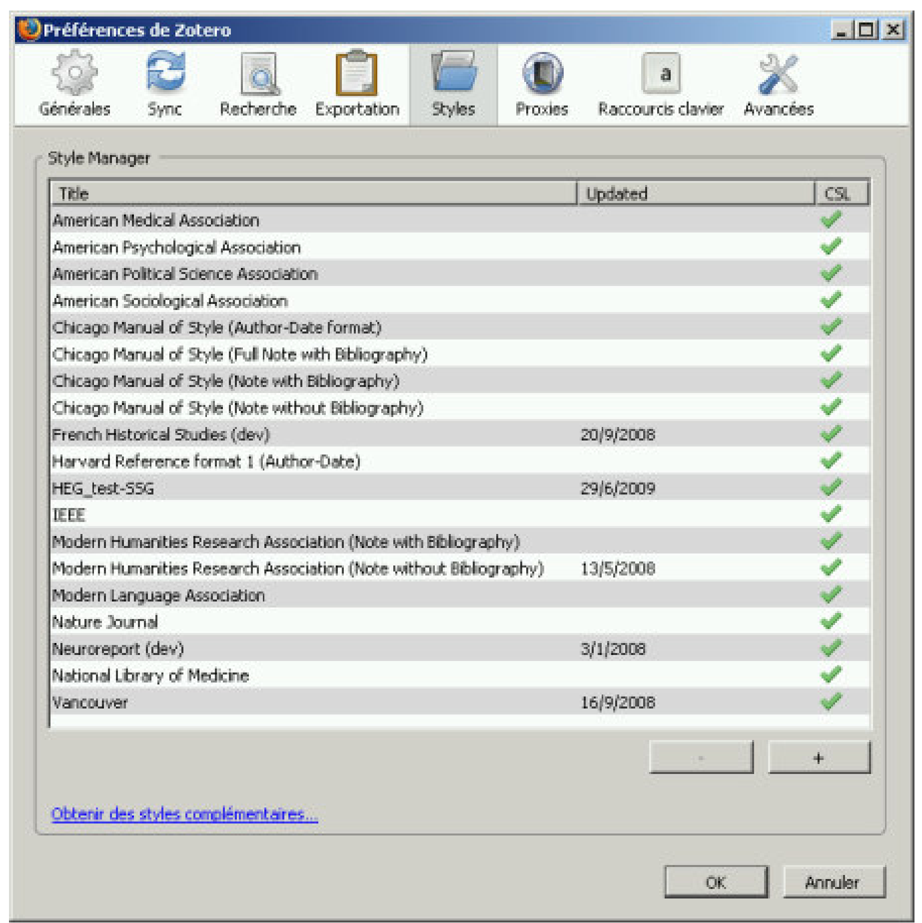
24 Typologie de documents non classifiés chez Zotero



25 Marqueurs (mots-matières) de Zotero (encadré en bas à gauche)



26 Générateur de citations en format CSL



27 Styles de citations disponibles